



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

***Τίτλος Εργασίας «WEB SERVICES & e- GOVERNMENT»***

Πτυχιακή Εργασία των

ΚΑΛΑΜΠΟΚΗ ΚΩΝ/ΝΟΥ  
ΤΡΟΜΑΡΑ ΒΑΣΙΛΙΚΗΣ

*Επιβλέπων :* ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ

**ΠΑΤΡΑ, ΜΑΙΟΣ 2012**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η έννοια μιας υπηρεσίας Ιστού είναι αρκετά διαφορετική από αυτήν μιας πύλης στο διαδίκτυο ή ενός ιστοχώρου, οι οποίοι απευθύνονται στους ανθρώπους και παρέχουν οπτικές πληροφορίες υπό μορφή κειμένου ή εικόνων. Με μια υπηρεσία Ιστού, η επικοινωνία γίνεται μεταξύ εφαρμογών, δηλαδή τον πελάτη και την υπηρεσία. Αν και μπορεί να παρουσιάσει οπτικές πληροφορίες μέσω μιας πύλης ή ενός ιστοχώρου, αυτό δεν είναι μια θεμελιώδης πτυχή της. Τα πρώτα web services σκόπευαν να είναι πηγές πληροφορίας τις οποίες μπορεί κανείς πολύ εύκολα να ενσωματώσει στις εφαρμογές του : τιμές μετοχών, προβλέψεις καιρού, αποτελέσματα αθλητικών παιχνιδιών κλπ. Στο άμεσο μέλλον, μερικά από τα πιο ενδιαφέροντα web services θα υποστηρίζουν εφαρμογές που χρησιμοποιούν τον ιστό για να κάνουν πράγματα που δεν μπορούν να γίνουν σήμερα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρησιμοποίηση των ανερχόμενων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών(ΤΠΕ) στην διευκόλυνση των διαδικασιών της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης. Ο στρατηγικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να υποστηρίξει και να απλοποιήσει τις κυβερνητικές διαδικασίες για όλα τους ενδιαφερόμενους φορείς ( κυβέρνηση, πολίτες, επιχειρήσεις). Σε όλα τα κράτη μέλη έχει σημειωθεί πρόοδος όσον αφορά την ηλεκτρονική παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Η Δημόσια Διοίκηση εκσυγχρονίζεται και εξελίσσεται σε αποτελεσματικό φορέα διαμόρφωσης δημόσιας πολιτικής και εποπτείας της εφαρμογής της. Η επιτυχία των επιχειρούμενων αλλαγών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εκμετάλλευση των δυνατοτήτων τις οποίες παρέχουν οι ΤΠΕ.

# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: WEB SERVICES

1.1 Τι είναι τα web services.....σελ.	7
1.2 Πλεονεκτήματα σε σχέση με παλαιότερες κατανεμημένες τεχνολογίες...σελ.	9
1.2.1 Ευκολότερος χειρισμός δεδομένων.....σελ.	9
1.2.2 Απλότητα πρωτοκόλλου επικοινωνίας.....σελ.	9
1.2.3 Απλότητα υποδομής.....σελ.	11
1.2.4 Ευκολία στην επικοινωνία.....σελ.	11
1.2.5 Διαλειτουργικότητα και ευκολία ανάπτυξης νέων εφαρμογών.....σελ.	11
1.3 Τα web services από την επιχειρηματική σκοπιά.....σελ.	12
1.4 Τα web services από την τεχνική σκοπιά.....σελ.	13
1.5 Εφαρμογές των web services.....σελ.	13

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ» (e-GOVERNMENT

2.1 Έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....σελ.	15
2.2 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....σελ.	17
2.3 Η σημερινή κατάσταση.....σελ.	18
2.4 Μοντέλο ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....σελ.	19

2.5 Φάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....σελ.	22
2.5.1 Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....σελ.	24
2.5.2 Εμπόδια στη γενίκευση της «eGOVERNMENT».....σελ.	26
(ηλεκτρονικής διακυβέρνησης): Θέματα προτεραιότητας	
2.5.3 Εμπιστοσύνη των χρηστών.....σελ.	26
2.5.4 Πρόσβαση για όλους.....σελ.	26
2.6 Δημόσιες συμβάσεις.....σελ.	27
2.7 Πανευρωπαϊκές υπηρεσίες.....σελ.	27
2.8 Διαλειτουργικότητα.....σελ.	28
2.9 Χάρτης πορείας.....σελ.	29
2.9.1 Οριζόντιες δράσεις.....σελ.	29
2.9.1.1 Ενίσχυση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών.....σελ.	29
2.9.1.2 Υποβοήθηση των επενδύσεων.....σελ.	29
2.10 Αναβάθμιση της σχέσης πολίτη-κράτους.....σελ.	30
2.11 Ετήσιες μελέτες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....σελ.	31
2.12 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ευκαιρία και Πρόκληση για την.....σελ.	32
Ευρωπαϊκή Προοπτική και την Οικονομική Ανάπτυξη των Δυτικών	
Βαλκανίων	
2.13 Ιστορικότητα για τις 20 βασικές υπηρεσίες.....σελ.	36

2.14 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ΟΤΑ α' βαθμού.....σελ.	39
--	----

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ**

3.1 Γενικές αρχές και πληροφοριακές υποχρεώσεις των φορέων του.....σελ.	43
---	----

#### δημοσίου τομέα

3.1.1 Άρθρο 4: Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....σελ.	43
--	----

3.1.2 Άρθρο 6: Πληροφοριακές υποχρεώσεις φορέων δημόσιου.....σελ.	44
---	----

3.2 Ηλεκτρονικές διοικητικές πράξεις / ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα...σελ.	46
---	----

3.2.1 Άρθρο 11: Έκδοση ηλεκτρονικών εγγράφων.....σελ.	46
---	----

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ**

4.1 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....σελ.	47
---	----

4.2 Σημαντικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....σελ.	53
--	----

4.2.1 Δίκτυο Σύζευξης.....σελ.	53
--------------------------------	----

4.2.2 Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών.....σελ.	57
--	----

4.2.3 TAXISNET.....σελ.	61
-------------------------	----

<b><u>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</u></b> .....σελ.	64
--------------------------------------	----

<b><u>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</u></b> .....σελ.	65
--------------------------------------	----

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ή αλλιώς η ψηφιακή παροχή υπηρεσιών πληροφόρησης και συναλλαγών μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών μιας χώρας αποτελεί στις μέρες μας έναν από τους ταχύτερα αναπτυσσόμενους τομείς της νέας οικονομίας. Τα αποτελέσματα της εισόδου της συγκεκριμένης τεχνολογικής επανάστασης είναι ορατά πλέον σε κάθε πολίτη στην καθημερινή του συνδιαλλαγή με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Στην παρακάτω εργασία αναλύουμε τις υπηρεσιών ιστού και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Συγκεκριμένα στο κεφάλαιο 1<sup>ο</sup> γίνεται αναφορά στις υπηρεσίες ιστού, στα πλεονεκτήματα σε σχέση με παλαιότερες τεχνολογίες και παρατηρούμε τις υπηρεσίες ιστού από επιχειρηματική και τεχνική σκοπιά και στο τέλος βλέπουμε πως εφαρμόζονται.

Στο κεφάλαιο 2<sup>ο</sup> αναλύουμε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (έννοια, σκοπός, μορφές), καθώς επίσης παρατηρούμε τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα αυτής. Αναφερόμαστε στη σχέση πολίτη – κράτους και αναλύουμε ετήσιες μελέτες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αναλύουμε επίσης την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως Ευκαιρία και Πρόκληση για την Ευρωπαϊκή Προοπτική και την Οικονομική Ανάπτυξη των Δυτικών Βαλκανίων.

Στο κεφάλαιο 3<sup>ο</sup> αναλύουμε το νομοθετικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στο κεφάλαιο 4<sup>ο</sup> παρουσιάζουμε την κατάσταση στην Ελλάδα. Παρουσιάζουμε και παρατηρούμε πως λειτουργούν τα σημαντικά έργα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## WEB SERVICES

### 1.1 Τι είναι τα web services

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί για το τι είναι web services, περίπου όσοι και οι εταιρίες πληροφορικής που αναπτύσσουν εργαλεία για τα web services.

1) Ένας πολύ καλός ορισμός έρχεται από την IBM : *Τα web services είναι μια τεχνολογία που επιτρέπει στις εφαρμογές να επικοινωνούν μεταξύ τους ανεξαρτήτως πλατφόρμας και γλώσσας προγραμματισμού. Ένα web service είναι μια διεπαφή λογισμικού (software interface) που περιγράφει μια συλλογή από λειτουργίες οι οποίες μπορούν να προσεγγιστούν από το δίκτυο μέσω πρότυπων μηνυμάτων XML. Χρησιμοποιεί πρότυπα βασισμένα στη γλώσσα XML για να περιγράψει μία λειτουργία (operation) προς εκτέλεση και τα δεδομένα προς ανταλλαγή με κάποια άλλη εφαρμογή. Μια ομάδα από web services οι οποίες αλληλεπιδρούν μεταξύ τους καθορίζει μια εφαρμογή web services.*

2) Μια υπηρεσία ιστού (web service) είναι μια εφαρμογή που δέχεται και επεξεργάζεται αιτήματα από άλλες εφαρμογές σε ένα δίκτυο, όπως το διαδίκτυο. Συνήθως, καλείται να υπολογίσει κάτι, να αναζητήσει κάτι ή να επιστρέψει τιμές από μια βάση δεδομένων. Μπορεί η όλη διαδικασία να περιγραφεί και ως ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ μιας υπηρεσίας και των πελατών (clients) της. Ο πελάτης στέλνει ένα μήνυμα αιτήματος στην υπηρεσία και η υπηρεσία στέλνει ένα μήνυμα απάντησης πίσω στον πελάτη.

Η έννοια μιας υπηρεσίας Ιστού είναι αρκετά διαφορετική από αυτήν μιας πύλης στο διαδίκτυο ή ενός ιστοχώρου, οι οποίοι απευθύνονται στους ανθρώπους και παρέχουν οπτικές πληροφορίες υπό μορφή κειμένου ή εικόνων. Με μια υπηρεσία Ιστού, η επικοινωνία γίνεται μεταξύ εφαρμογών, δηλαδή τον πελάτη και την υπηρεσία. Αν και μπορεί να παρουσιάσει οπτικές πληροφορίες μέσω μιας πύλης ή ενός ιστοχώρου, αυτό δεν είναι μια θεμελιώδης πτυχή της. Για να περιγράψει μια υπηρεσία Ιστού, πρέπει να είναι γνωστό το περιεχόμενο και η δομή των μηνυμάτων

που ανταλλάσσονται μεταξύ του πελάτη και της υπηρεσίας. Ένας πελάτης πρέπει να ξέρει πώς να υποβάλει ένα αίτημα και πώς να ερμηνεύσει την απάντηση .

Η Microsoft μέσα από το MSDN της καταλήγει ότι όλα τα web services έχουν τρία (3) κοινά χαρακτηριστικά :

- *Τα web services εκθέτουν χρήσιμη λειτουργικότητα σε χρήστες του διαδικτύου μέσα από ένα πρότυπο δικτυακό πρωτόκολλο. Στις περισσότερες περιπτώσεις αυτό το πρωτόκολλο είναι το SOAP (Simple Object Access Protocol).*
- *Τα web services παρέχουν ένα τρόπο να περιγράψουν τις διεπαφές τους με αρκετή λεπτομέρεια ώστε να επιτρέψουν στο χρήστη τους να χτίσει μια εφαρμογή πελάτη η οποία να επικοινωνήσει μαζί τους. Η περιγραφή συνήθως παρέχεται σε ένα έγγραφο XML το οποίο ονομάζεται έγγραφο WSDL (Web Services Description Language).*
- *Τα web services καταχωρούνται ώστε οι δυνητικοί χρήστες να μπορούν να τα βρουν εύκολα. Αυτό γίνεται με το UDDI (Universal Discovery Description and Integration).*

Τα web services λοιπόν αποτελούν μία αρχιτεκτονική κατανεμημένων συστημάτων κατασκευασμένα από πολλά διαφορετικά υπολογιστικά συστήματα τα οποία επικοινωνούν μέσω του δικτύου ώστε να δημιουργήσουν ένα σύστημα. Αποτελούνται από ένα σύνολο από πρότυπα τα οποία επιτρέπουν στους υπεύθυνους για την ανάπτυξη (προγραμματιστές - developers) να υλοποιήσουν κατανεμημένες εφαρμογές (χρησιμοποιώντας διαφορετικά εργαλεία από διαφορετικούς προμηθευτές) ώστε να κατασκευάσουν εφαρμογές που χρησιμοποιούν ένα συνδυασμό από ενότητες λογισμικού (software modules) οι οποίες καλούνται από συστήματα που ανήκουν σε διαφορετικά τμήματα ενός οργανισμού ή σε διαφορετικούς οργανισμούς .



## **1.2 Πλεονεκτήματα σε σχέση με παλαιότερες καταναμημένες τεχνολογίες**

Μία εύλογη ερώτηση είναι τι διαφορετικό έχει να προσφέρει αυτή η τεχνολογία σε σχέση με προηγούμενες καταναμημένες τεχνολογίες.

### **1.2.1 Ευκολότερος χειρισμός δεδομένων**

Παραδοσιακά το κυριότερο πρόβλημα στις καταναμημένες τεχνολογίες ήταν το λεγόμενο tight-coupling ή στα ελληνικά η ισχυρή συνδεδιμότητα. Μια εφαρμογή που καλούσε μια άλλη απομακρυσμένη ήταν αυστηρά δεμένη με αυτή από την κλήση λειτουργίας (function call) που εκτελούσε και τις παραμέτρους που περνούσε. Στα περισσότερα συστήματα πριν από την έλευση των web services ο τρόπος επικοινωνίας ήταν μια σταθερή διεπαφή με λίγη έως καθόλου ευελεξία ή προσαρμοστικότητα στα περιβάλλοντα ή τις ανάγκες που μεταβάλλονται συνεχώς.

Τα web services χρησιμοποιούν τη γλώσσα XML η οποία μπορεί να περιγράψει οποιαδήποτε δεδομένα σε ένα πραγματικά ανεξάρτητο από πλατφόρμα τρόπο για ανταλλαγή αυτών των δεδομένων μεταξύ συστημάτων. Με αυτόν τον τρόπο οδηγούμαστε σε εφαρμογές με χαλαρή συνδεσιμότητα (loosely-coupled). Επιπλέον τα web services μπορούν να λειτουργήσουν σε πιο αφηρημένο επίπεδο στο οποίο μπορούν να επαναξιολογήσουν, να τροποποιήσουν ή να χειριστούν τύπους δεδομένων δυναμικά κατά περίπτωση. Έτσι σε τεχνικό επίπεδο τα web services μπορούν να χειριστούν δεδομένα πολύ ευκολότερα και να επιτρέψουν στο λογισμικό να επικοινωνεί πιο ελεύθερα .

### **1.2.2 Απλότητα πρωτοκόλλου επικοινωνίας**

Τα web services χρησιμοποιούν ως πρωτόκολλο επικοινωνίας το SOAP. Το πρωτόκολλο αυτό είναι πολύ πιο απλό από πρωτόκολλα παλαιότερων τεχνολογιών

όπως αυτά που χρησιμοποιούνταν από τα καταναμημένα περιβάλλοντα CORBA , DCOM, RPC. Έτσι το να δημιουργήσει κανείς μια υλοποίηση SOAP που υπόκειται στα πρότυπα (standards-compliant) είναι πολύ πιο εύκολο. Σήμερα μπορεί να βρει κανείς υλοποιήσεις του SOAP από τις μεγαλύτερες εταιρίες πληροφορικής αλλά ακόμη και από μεμονομένους προγραμματιστές, πράγμα αδιανόητο για παλαιότερες καταναμημένες τεχνολογίες .

Το πρωτόκολλο SOAP (το οποίο ξεκίνησε ως ακρώνυμο: Simple Object Access Protocol) παρέχει ένα πλαίσιο επικοινωνίας μεταξύ κόμβων (SOAP nodes) στον παγκόσμιο ιστό μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων σε XML. Τέτοιοι κόμβοι μπορούν να είναι οι Υπηρεσίες Ιστού οι οποίες μπορούν να επικοινωνούν μέσω του πρωτοκόλλου SOAP. Ένα μήνυμα που αποστέλλεται από έναν Αρχικό Αποστολέα κόμβο (initial sender) σε έναν Τελικό Παραλήπτη κόμβο (ultimate receiver) μπορεί να παραληφθεί, επεξεργαστεί και προωθηθεί από έναν αριθμό Ενδιάμεσων κόμβων (intermediaries). Το SOAP (<http://www.w3.org/TR/soap/>) είναι αποτέλεσμα τυποποίησης από τον οργανισμό W3C (World Wide Web Consortium <http://www.w3.org>). Η πιο πρόσφατη έκδοση είναι αυτή που εξέδωσε ο W3C το 2003, SOAP 1.2. Το SOAP αναφέρεται κυρίως ως ένα αμνήμων (stateless) πρωτόκολλο που επιτρέπει την ανταλλαγή μηνυμάτων μονόδρομα (one-way) αλλά η υποστήριξη επιπλέον μοντέλων ανταλλαγής μηνυμάτων όπως αμφίδρομη επικοινωνία (request/response) μπορεί να υποστηριχθεί (α) σε επίπεδο εφαρμογής που κάνει χρήση του SOAP ή (β) σε επίπεδο πρωτοκόλλου που υλοποιεί τη μεταφορά των μηνυμάτων SOAP (transport). Τα μηνύματα που ανταλλάσσονται στα πλαίσια του SOAP προβλέπεται να έχουν συγκεκριμένη δομή (message structure) σύμφωνα με το πρότυπο όπως επίσης προβλέπεται ένα διεργασιακό μοντέλο (processing model) δηλ. ένας συγκεκριμένος τρόπος επεξεργασίας μηνυμάτων από τους κόμβους που εμπλέκονται στην ανταλλαγή ή τη μετάδοσή τους. Επίσης προβλέπεται η μεταφορά αυτών των μηνυμάτων χρησιμοποιώντας πρωτόκολλα όπως το HTTP ή το SMTP αν και προς το παρόν έχουν τυποποιηθεί οι προδιαγραφές για μεταφορά μέσω HTTP μόνο.

### **1.2.3 Απλότητα υποδομής**

Τα web services λειτουργούν με πρότυπες γλώσσες και πρωτόκολλα όπως η XML , το HTTP και το TCP/IP. Η πλειονότητα των εταιριών έχουν ήδη την δικτυακή υποδομή και τους ανθρώπους με γνώσεις και εμπειρία που τη συντηρούν. Έτσι το κόστος για την εφαρμογή των web services είναι σημαντικά μικρότερο από αυτό των προηγούμενων τεχνολογιών .

### **1.2.4 Ευκολία στην επικοινωνία**

Με τις προηγούμενες τεχνολογίες η συνεργασία μεταξύ εταιριών ήταν ένα θέμα διότι καταναμημένες τεχνολογίες όπως CORBA και DCOM χρησιμοποιούσαν μη πρότυπες πόρτες. Σαν αποτέλεσμα η συνεργασία σήμαινε άνοιγμα "οπών" στα τείχη προστασίας (firewalls) κάτι που πολλές φορές δεν ήταν αποδεκτό από τους ανθρώπους της πληροφορικής σε μια εταιρία αφού έθετε σε κίνδυνο στην ασφάλεια των συστημάτων. Το γεγονός αυτό δεν επέτρεπε δυναμική συνεργασία λόγω του ότι απαιτούσε μια χειροκίνητη διαδικασία για τη συνεργασία μιας εταιρίας με τους συνεργάτες της. Τα web services μπορούν να χρησιμοποιήσουν (μεταξύ άλλων) το HTTP ως πρωτόκολλο μεταφοράς και τα περισσότερα τείχη προστασίας επιτρέπουν την πρόσβαση μέσω της θύρας 80 (πρότυπη θύρα για το HTTP). Με αυτόν τον τρόπο οδηγούμαστε σε ευκολότερες και δυναμικές συνεργασίες μεταξύ των συστημάτων των εταιριών .

### **1.2.5 Διαλειτουργικότητα και ευκολία ανάπτυξης νέων εφαρμογών**

Οι προηγούμενες καταναμημένες τεχνολογίες υπέφεραν από ζητήματα διαλειτουργικότητας διότι κάθε προμηθευτής (vendor) υλοποιούσε το δικό του πρότυπο για distributed object messaging. Με την XML σαν το μόνο πρότυπο στα web services, συστήματα φτιαγμένα από διαφορετικές τεχνολογίες όπως η Java και το

.Net μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους. Επιπλέον λόγω της απλότητας της XML είναι πολύ πιο εύκολο να γραφτούν νέες εφαρμογές σε μικρό χρονικό διάστημα.

### **1.3 Τα web services από την επιχειρηματική σκοπιά**

Σε ένα υψηλότερο εννοιολογικό επίπεδο, μπορούμε να δούμε τα web services σαν μονάδες εργασίας (units of work). Ένα βήμα παραπέρα, αυτές οι μονάδες μπορούν να συνδυαστούν σε εργασίες επιχειρησιακού προσανατολισμού για να χειριστούν συγκεκριμένες επιχειρησιακές λειτουργίες. Αυτό με τη σειρά του επιτρέπει σε μη τεχνικούς ανθρώπους να σχεδιάσουν εφαρμογές οι οποίες μπορούν να χειριστούν τα επιχειρησιακά ζητήματα συνδυάζοντας τα web services σε ροές εργασίας. Σε μία αναλογία από τον χώρο των αυτοκινήτων, ο αρχιτέκτονας των επιχειρησιακών διαδικασιών μπορεί να συνδυάσει ολόκληρο τον κινητήρα με το πλαίσιο, τη μετάδοση και τα υπόλοιπα υποσυστήματα παρά να ασχοληθεί με τα εσωτερικά κομμάτια του κινητήρα. Επιπλέον η δυναμική πλατφόρμα σημαίνει ότι ο κινητήρας μπορεί να συνεργαστεί με τη μετάδοση ή άλλα υποσυστήματα διαφορετικών κατασκευαστών.

Αυτό που προκύπτει από αυτή την πτυχή είναι ότι τα web services βοηθούν στη γεφύρωση του κενού που υπάρχει ανάμεσα στους ανθρώπους του επιχειρείν και τους ανθρώπους της πληροφορικής σε ένα οργανισμό. Οι άνθρωποι του επιχειρείν μπορούν να περιγράψουν γεγονότα και δραστηριότητες και οι τεχνικοί μπορούν να τα συνδέσουν με τις κατάλληλες υπηρεσίες.

Με καθολικά καθορισμένες διεπαφές και καλά σχεδιασμένες λειτουργίες, γίνεται επίσης εύκολο να επαναχρησιμοποιηθούν αυτές οι λειτουργίες άρα και οι εφαρμογές που αντιπροσωπεύουν. Η επαναχρησιμοποίηση μιας εφαρμογής λογισμικού σημαίνει καλύτερη απόδοση της επένδυσης (return on investment) διότι μπορεί να παράγει περισσότερα με τους ίδιους πόρους. Επιτρέπει στους ανθρώπους να εξετάσουν το ενδεχόμενο χρησιμοποίησης μιας ήδη υπάρχουσας εφαρμογής με ένα διαφορετικό τρόπο ή το ενδεχόμενο προσφοράς αυτής σε ένα συνεργάτη με

διαφορετικό τρόπο, αυξάνοντας ενδεχομένως τις επιχειρησιακές συναλλαγές μεταξύ των συνεργατών.

Επομένως, τα κύρια ζητήματα που τα web services προσπαθούν να λύσουν είναι τα ζητήματα ολοκλήρωσης (integration) δεδομένων και εφαρμογών και αυτά της μεταμόρφωσης των τεχνικών λειτουργιών σε υπολογιστικές λειτουργίες επιχειρησιακού προσανατολισμού .

## **1.4 Τα web services από την τεχνική σκοπιά**

Ενώ τα web services προσφέρουν όλα αυτά τα δυναμικά χαρακτηριστικά ώστε να συνδυάσουμε υπηρεσίες σε εφαρμογές, πρέπει πρώτα να χτίσουμε αυτές τις υπηρεσίες. Οι γλώσσες προγραμματισμού στην πληροφορική συνεχώς εξελίσσονται. Ξεκινήσαμε δεκαετίες πριν με την ιδέα της function στην οποία παρέχουμε μερικές παραμέτρους, εκτελεί μια λειτουργία με αυτές τις παραμέτρους, και επιστρέφει μια τιμή βασισμένη στους υπολογισμούς που έγιναν. Τελικά, αυτή η πρώτη έννοια εξελίχθηκε σε αντικείμενο (object) όπου κάθε αντικείμενο είχε όχι απλώς έναν αριθμό από λειτουργίες (functions) που μπορεί να εκτελέσει αλλά και τις δικές του ιδιωτικές μεταβλητές (private data variables), αντί να στηρίζεται σε εξωτερικές μεταβλητές του συστήματος που προηγουμένως έκανα πιο περίπλοκη την ανάπτυξη εφαρμογών. Δεδομένου ότι οι εφαρμογές άρχισαν να επικοινωνούν μεταξύ τους, η έννοια του καθορισμού καθολικών διεπαφών (universal interfaces) για αντικείμενα έγινε σημαντική, επιτρέποντας αντικείμενα σε διαφορετικές πλατφόρμες να επικοινωνούν ακόμη και αν είχαν αναπτυχθεί σε διαφορετικές γλώσσες προγραμματισμού και εκτελούνταν σε διαφορετικά λειτουργικά συστήματα .

Στο πιο πρόσφατο βήμα, τα web services προχώρησαν μπροστά με την έννοια των διεπαφών και επικοινωνιών καθορισμένων με XML, ενώνοντας τελικά κάθε είδους εφαρμογή με οποιαδήποτε άλλη, όπως και παρέχοντας την ελευθερία στις εφαρμογές αν αλλάξουν και να εξελιχθούν με το χρόνο, αρκεί να είναι σχεδιασμένες σύμφωνα με την κατάλληλη διεπαφή. Η μεταβλητότητα της XML είναι αυτό που

κάνει τα web services διαφορετικά από τεχνολογίες προηγούμενων γενεών. Επιτρέπει το διαχωρισμό της γραμματικής δομής (syntax) και της γραμματικής έννοιας (semantics), και του πώς αυτά υποβάλλονται σε επεξεργασία και κατανοούνται από μία υπηρεσία και το περιβάλλον μέσα στο οποίο υπάρχει. Έτσι λοιπόν τώρα, τα αντικείμενα μπορούν να καθοριστούν σαν υπηρεσίες, οι οποίες επικοινωνούν με άλλες υπηρεσίες σε γραμματική καθορισμένη σε XML, με την οποία κάθε υπηρεσία μεταφράζει και αναλύει το μήνυμα σύμφωνα με την τοπική της υλοποίηση και το περιβάλλον της. Κατά συνέπεια μια διακτυακή εφαρμογή μπορεί πραγματικά να συντεθεί από πολλαπλές οντότητες διαφόρων υλοποιήσεων και σχεδιασμών εφόσον προσαρμόζονται στους κανόνες που καθορίζονται από την προσανατολισμένη στις υπηρεσίες αρχιτεκτονική τους .

Κατά συνέπεια, με αυτά στο μυαλό, τα web services μας επιτρέπουν :

- Την αλληλεπίδραση μεταξύ υπηρεσιών σε οποιαδήποτε πλατφόρμα, γραμμένες σε οποιαδήποτε γλώσσα προγραμματισμού.
- Να αντιληφθούμε λειτουργίες εφαρμογών ως εργασίες, οδηγούμενοι σε ανάπτυξη και ροές εργασιών προσανατολισμένες σε εργασίες. Αυτό επιτρέπει μια υψηλότερη αφαίρεση του λογισμικού το οποίο μπορεί να υιοθετηθεί από λιγότερο τεχνικά καταρτισμένους χρήστες.
- Τη χαλαρή συνδεσιμότητα μεταξύ εφαρμογών, πράγμα που σημαίνει ότι αλληλεπιδράσεις μεταξύ υπηρεσιών δε θα χαλάνε κάθε φορά που υπάρχει κάποια αλλαγή το πώς μία ή περισσότερες υπηρεσίες σχεδιάζονται ή υλοποιούνται.
- Την προσαρμογή ήδη υπαρχουσών εφαρμογών στις μεταβαλλόμενες επιχειρησιακές συνθήκες και ανάγκες των πελατών.
- Να παρέχουμε υπάρχουσες εφαρμογές λογισμικού με διαπαφές υπηρεσιών χωρίς να αλλάξουμε τις αρχικές εφαρμογές, επιτρέποντάς τους να λειτουργούν πλήρως στο περιβάλλον των υπηρεσιών.
- Να εισάγουμε άλλες διοικητικές λειτουργίες ή λειτουργίες διαχείρισης διαδικασιών όπως η αξιοπιστία, υπευθυνότητα, ασφάλεια, κ.λπ., ανεξάρτητες της αρχικής λειτουργίας μιας εφαρμογής, αυξάνοντας κατά συνέπεια τη μεταβλητότητα και τη χρησιμότητά της στο επιχειρησιακό περιβάλλον.

## 1.5 Εφαρμογές των web services

Τα πρώτα web services σκόπευαν να είναι πηγές πληροφορίας τις οποίες μπορεί κανείς πολύ εύκολα να ενσωματώσει στις εφαρμογές του : τιμές μετοχών, προβλέψεις καιρού, αποτελέσματα αθλητικών παιχνιδιών κλπ. Είναι εύκολο να φανταστεί κανείς μια ολόκληρη κατηγορία εφαρμογών που μπορεί να κατασκευάσει ώστε να αναλύει και να συνδυάζει πληροφορία που τον ενδιαφέρει και να την παρουσιάζει με ποικίλους τρόπους. Για παράδειγμα, θα μπορούσαμε να έχουμε ένα λογιστικό φύλλο (spreadsheet) το οποίο συνοψίζει όλη την οικονομική μας εικόνα : μετοχές, τραπεζικούς λογαριασμούς, δάνεια κλπ. Αν αυτή η πληροφορία ήταν διαθέσιμη μέσω web services το λογιστικό φύλλο θα μπορούσε να ενημερώνεται συνεχώς. Οι περισσότερες από αυτές τις πληροφορίες είναι ήδη διαθέσιμες στον παγκόσμιο ιστό αλλά τα web services θα κάνουν την προγραμματιστική πρόσβαση σε αυτές πιο εύκολη και πιο αξιόπιστη .

Εκθέτοντας ήδη υπάρχουσες εφαρμογές σαν web services θα επιτρέψει στους χρήστες να κατασκευάσουν νέες πιο ισχυρές εφαρμογές οι οποίες χρησιμοποιούν τα web services σαν δομικά στοιχεία. Για παράδειγμα, ένας χρήστης θα μπορούσε να αναπτύξει μια εφαρμογή προμηθειών η οποία να παίρνει αυτόματα τιμές από προμηθευτές, να επιστρέφει στο χρήστη να επιλέξει προμηθευτή, να υποβάλει την παραγγελία και να παρακολουθεί την αποστολή έως ότου να γίνει η παραλαβή της. Η εφαρμογή του προμηθευτή, εκτός από το να εκθέτει τις υπηρεσίες της στον ιστό, θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει άλλα web services για να ελέγξει την πιστωληπτική ικανότητα του πελάτη, να χρεώσει τον τραπεζικό λογαριασμό του πελάτη και να καθορίσει την αποστολή με μια εταιρία μεταφορών .

Στο άμεσο μέλλον, μερικά από τα πιο ενδιαφέροντα web services θα υποστηρίζουν εφαρμογές που χρησιμοποιούν τον ιστό για να κάνουν πράγματα που δεν μπορούν να γίνουν σήμερα. Για παράδειγμα, μία από τις υπηρεσίες που τα web services θα κάνουν δυνατή είναι η υπηρεσία ημερολογίου. Αν ο οδοντίατρος ή ο μηχανικός σας εξέθεταν τα ημερολόγιά τους μέσω μιας τέτοιας web service, θα μπορούσατε να προγραμματίσετε τα ραντεβού σας με αυτούς ή θα μπορούσαν να προγραμματίσουν αυτοί τα ραντεβού κατευθείαν στο δικό σας ημερολόγιο αν θέλατε. Με λίγη φαντασία, μπορούμε να οραματιστούμε εκατοντάδες εφαρμογές οι οποίες

μπορούν να κατασκευαστούν μόλις έχουμε τη δυνατότητα να προγραμματίσουμε τον ιστό .



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (e-GOVERNMENT)

### 2.1 Έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρησιμοποίηση των ανερχόμενων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών(ΤΠΕ) στην διευκόλυνση των διαδικασιών της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης . Στην πραγματικότητα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια επιλογή. Είναι η δυνατότητα που παρέχεται στους πολίτες να επιλέξουν τον τρόπο που επιθυμούν να αλληλεπιδράσουν με τις κυβερνήσεις τους. Είναι επίσης και οι επιλογές που κάνουν οι κυβερνήσεις, για το πώς οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών θα αναπτυχθούν για να υποστηρίξουν τις επιλογές των πολιτών.

Η σύνδεση των τεχνολογιών με την διακυβέρνηση γίνεται κάτω από μια μεγάλη τεχνολογική ομπρέλα που περιλαμβάνει :

- Ø Την αυτοματοποίηση των κυβερνητικών συστημάτων και την δυνατότητα άμεσης παροχής των κυβερνητικών υπηρεσιών
- Ø Την ευρεία υιοθέτηση τεχνολογιών που βασίζονται σε δίκτυα και την μεταφορά της κυβέρνησης στο περιβάλλον του διαδικτύου
- Ø Την εφαρμογή ηλεκτρονικών δυνατοτήτων και τεχνικών στα κυβερνητικά περιβάλλοντα, για μείωση εξόδων, αποφυγή απάτης και αύξηση της απόδοσης
- Ø Την χρήση των ΤΠΕ για διευκόλυνση της επιχειρηματικότητας και της οικονομικής ανάπτυξης
- Ø Την ριζική αναδιοργάνωση και εκσυγχρονισμό των δομών της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης
- Ø Την χρήση των ΤΠΕ για υιοθέτηση νέων επιπέδων δημοκρατίας και συμμετοχής του πολίτη στην διακυβέρνηση

Δεδομένου του εμφανούς ρόλου που οι ΤΠΕ κατέχουν στην δημιουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι εύκολο να παρασυρθεί κάποιος και να συμπεράνει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πρωτίστως μια τεχνολογική δοκιμασία. Κάτι τέτοιο βέβαια δεν ισχύει. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η συλλογή πολιτικών και κοινωνικών επιλογών που συμπεριλαμβάνουν ειδικές

τεχνολογικές θεωρήσεις. Για να μπορέσουμε να συνειδητοποιήσουμε τα υποσχόμενα οφέληματα και τις αλλαγές που θα επιφέρει δεν πρέπει να την θεωρήσουμε σαν μια πράξη αυτοματοποίησης αλλά σαν μια ακολουθία σταδιακών διαδικασιών .

Αυτός ο διαχωρισμός είναι πολύ σημαντικός. Ενώ η ηλεκτρονική κυβέρνηση είναι μια αυτοματοποιημένη κυβέρνηση, το ανάποδο δεν είναι κατ' ανάγκη ορθό. Η εισαγωγή της αυτοματοποίησης στον δημόσιο τομέα δεν θα δημιουργήσει αυτόματα καλύτερη ή περισσότερη διακυβέρνηση εκτός και αν βασίζεται σε ανοικτές και δημοκρατικές αρχές.

## 2.2 Στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ο στρατηγικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να υποστηρίξει και να απλοποιήσει τις κυβερνητικές διαδικασίες για όλα τους ενδιαφερόμενους φορείς ( κυβέρνηση, πολίτες, επιχειρήσεις).

Η χρήση των ΤΠΕ μπορεί να συνδέσει και τους τρεις αυτούς φορείς και να υποστηρίξει τις διαδικασίες και δραστηριότητες ανάμεσα τους. Με λίγα λόγια η λέξη «ηλεκτρονική» στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, σημαίνει υποστήριξη και αναζωογόνηση της κυβέρνησης. Έτσι οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι παρόμοιοι με αυτούς μιας καλής διακυβέρνησης.

Η καλή διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί ότι είναι η εξάσκηση οικονομικών, πολιτικών και διαχειριστικών αρχών ,για καλύτερη διαχείριση των υποθέσεων μιας χώρας σε όλα τα επίπεδα.

Για να μπορέσουμε να δώσουμε πιο πρακτικούς στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρέπει να περιγραφούν οι στόχοι της ηλεκτρονικής δημοκρατίας και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωριστά.

Οι 2 κύριοι στόχοι της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι :

1. Να παρέχει στους πολίτες πρόσβαση στις πληροφορίες και στην γνώση για τις πολιτικές διαδικασίες, για τις υπηρεσίες και για τις διαθέσιμες επιλογές .
2. Να βοηθήσει στην μετάβαση από την παθητική πρόσβαση σε υπηρεσίες στην ενεργή συμμετοχή του πολίτη με το να :

- Ø Πληροφορεί τον πολίτη
- Ø Αντιπροσωπεύει τον πολίτη
- Ø Ενθαρρύνει τον πολίτη να ψηφίσει
- Ø Συμβουλεύει τον πολίτη

Ø Να κάνει τον πολίτη να συμμετάσχει στα κοινά

Στο σημείο αυτό πρέπει να γίνει ένας διαχωρισμός των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σε αυτούς που εστιάζουν σε εσωτερικές διαδικασίες και λειτουργίες της κυβέρνησης και σε αυτούς που εστιάζουν σε εξωτερικές υπηρεσίες.

Ο *εξωτερικός στόχος* της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι να εκπληρώσει σε ικανοποιητικό βαθμό τις ανάγκες και προσδοκίες του κοινού στην πλευρά του *frontoffice*, με το να απλοποιήσει την αλληλεπίδραση του κοινού με τις κυβερνητικές υπηρεσίες.

Ο *εσωτερικός στόχος* της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην μεριά του *back-office*, είναι να διευκολύνει τις γρήγορες, διαφανείς, αποδοτικές και αποτελεσματικές διαχειριστικές διαδικασίες της κυβερνήσεως. Το αποτέλεσμα θα είναι σημαντική μείωση των δαπανών στις λειτουργίες της κυβέρνησης.

## 2.3 Η σημερινή κατάσταση

Σε όλα τα κράτη μέλη έχει σημειωθεί πρόοδος όσον αφορά την ηλεκτρονική παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Όντως, η μέση διαθεσιμότητά τους αυξήθηκε από 45% σε 65% μεταξύ Οκτωβρίου 2001 και Οκτωβρίου 2002.

Από την άποψη της **παροχής υπηρεσιών στο κοινό**, η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» (eGovernment) έχει ήδη αποδείξει τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή όχι μόνον την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων αρχών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των διοικουμένων με τη μείωση του χρόνου αναμονής. Εξάλλου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενθαρρύνει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των διοικουμένων και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας ιδίως τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψήφο, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και να διατυπώνουν τη γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο. Σήμερα, οι μονοαπευθυντικές πύλες του

Διαδικτύου καθίστανται σταδιακά το πρότυπο για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών στο κοινό.

Όσον αφορά την προσφορά υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Αυτό οφείλεται στη μείωση του κόστους των ιδίων των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι). Παραδείγματος χάριν, η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των τελωνειακών διατυπώσεων και του ΦΠΑ, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων, έχουν το πλεονέκτημα να επιταχύνουν τις διαδικασίες, ενώ παράλληλα βελτιώνουν την ποιότητα της διεκπεραίωσης. Οι προηγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, από την άποψη της δυνατότητας διάδρασης και της προσφοράς συναλλαγών, έχουν αναπτυχθεί περισσότερο για τις υπηρεσίες που απευθύνονται στις επιχειρήσεις απ' ό,τι για τις υπηρεσίες προς το κοινό.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες μεταξύ των δημόσιων αρχών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών, αλλά και των θεσμικών οργάνων της Κοινότητας. Οι περιφερειακές και τοπικές δημόσιες αρχές είναι συχνά πολύ προηγμένες στον τομέα της παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο έχει εξάλλου αναχθεί σε προτεραιότητα των Διαρθρωτικών Ταμείων - αντιπροσωπεύει περίπου το 30% των δαπανών για την κοινωνία της πληροφορίας στις περιφέρειες του στόχου 1 και περίπου το 20% στις περιφέρειες του στόχου 2.

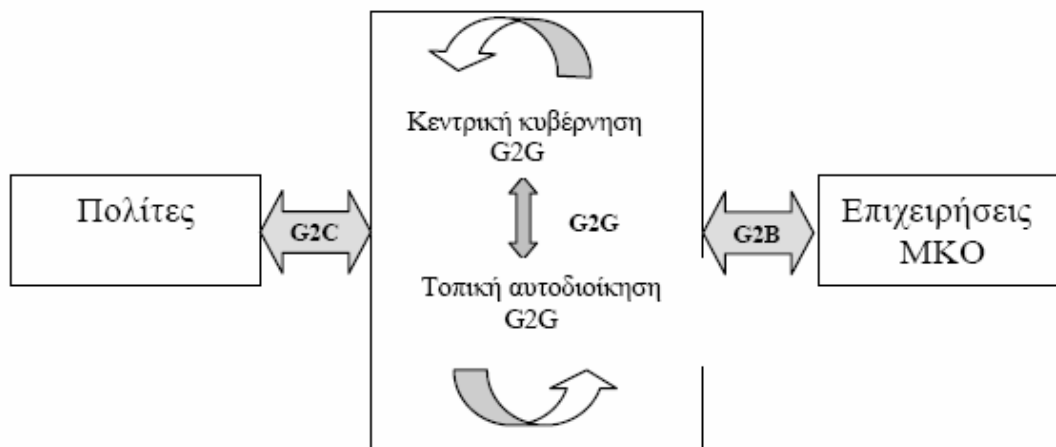
## **2.4 Μοντέλο ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορούμε να ξεχωρίσουμε τρεις ομάδες στόχους, την κυβέρνηση, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στο παρακάτω σχεδιάγραμμα μπορούμε να παρατηρήσουμε τις πιο συνήθεις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των τριών ομάδων.

Οι συντομογραφίες G2C (από την κυβέρνηση στους πολίτες), G2B (από την κυβέρνηση στις επιχειρήσεις) και G2G (από την κυβέρνηση στην κυβέρνηση) χρησιμοποιούνται για να δείξουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των ομάδων αυτών.

- ✓ Από την κυβέρνηση στους πολίτες(**G2C**) : Αυτό περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα αλληλεπιδράσεων, όπως παροχή υπηρεσιών στον πολίτη, ενημέρωση του πολίτη, διευθέτηση υποχρεώσεων του πολίτη προς το κράτος
- ✓ Από την κυβέρνηση στις επιχειρήσεις(**G2B**) : Η κυβέρνηση εξυπηρετεί την οικονομική δραστηριότητα. Είναι ένας από τους βασικότερους καταναλωτές αγαθών και υπηρεσιών. Είναι επίσης και ρυθμιστικός παράγοντας για το εσωτερικό και διεθνές εμπόριο.
- ✓ Από την κυβέρνηση στην κυβέρνηση(**G2G**) : Οι κυβερνήσεις εξαρτώνται από άλλα τμήματα της κυβέρνησης για να μπορούν να παραδίδουν αποτελεσματικά τις υπηρεσίες τους και να κατανέμουν τις ευθύνες. Χρειάζεται επίσης, να επικοινωνούν με άλλες κυβερνήσεις ξένων κρατών και διεθνείς οργανισμούς για επίτευξη οικονομικών και πολιτικών στόχων.



## 2.5 Φάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Μια διεθνής συμβουλευτική εταιρία υλοποίησε ένα μοντέλο 4 φάσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το μοντέλο αυτό μπορεί να χρησιμοποιηθεί σαν αναφορά για τις κυβερνήσεις, στο να διευκρινίσουν εάν κάποιο έργο ταιριάζει στην συνολική εξέλιξη της στρατηγικής τους για ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Οι περισσότερες κυβερνήσεις ξεκινάνε με το να παραδίδουν πληροφορίες στο διαδίκτυο, αλλά η ζήτηση από τους πολίτες και η εσωτερική απόδοση επιζητούν πιο πολύπλοκες υπηρεσίες για να ικανοποιηθούν. Βεβαίως, αυτό θα συμβεί σταδιακά, κάποιες υπηρεσίες θα προσφερθούν γρηγορότερα από κάποιες άλλες. Σε κάποιες περιπτώσεις, η ζήτηση από τους πολίτες είναι η κινητήρια δύναμη και σε κάποιες άλλες τα έξοδα υλοποίησης των υπηρεσιών είναι αυτά που καθορίζουν το τι θα υλοποιηθεί και το πότε. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα ωριμάσει περνώντας από τις ακόλουθες 4 φάσεις :

1. Πληροφορίας
2. Αλληλεπίδρασης
3. Συναλλαγής
4. Μετατροπής

Το μοντέλο αυτό, δεν υποδηλώνει ότι όλοι οι οργανισμοί πρέπει να περάσουν από όλες τις φάσεις ,ούτε ακόμη ότι πρέπει να συμβεί ταυτόχρονα αυτό. Αντιθέτως, στον δυτικό κόσμο, οι κυβερνητικοί οργανισμοί βρίσκονται στις φάσεις 1,2 ή 3.

Οι διαφορές που παρουσιάζονται είναι αρκετά μεγάλες. Για παράδειγμα το τμήμα είσπραξης φόρων μπορεί να είναι στην φάση 3, ενώ το τμήμα δημόσιων έργων να ξεκινάει την φάση 1.

Στο σημείο αυτό θα αναλύσουμε τις 4 φάσεις-στάδια του μοντέλου :

1. Στην πρώτη φάση, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σημαίνει απλή παρουσία στο διαδίκτυο, με ιστοσελίδες που παρουσιάζουν σχετικές πληροφορίες στο κοινό(G2C και G2B). Η μορφή της παρουσίασης της κυβέρνησης σε αυτές τις ιστοσελίδες μοιάζει με αυτή των διαφημιστικών φυλλαδίων. Η χρησιμότητα της φάσης αυτής, έγκειται στο γεγονός ότι δίνεται η δυνατότητα στο κοινό να έχει πρόσβαση σε πολλές πληροφορίες. Αυτό εξυπηρετεί στην αύξηση της διαφάνειας στις κυβερνητικές

διαδικασίες και κατά συνέπεια στην αύξηση των δημοκρατικών διαδικασιών και υπηρεσιών. Όσο αφορά την κυβέρνηση, της δίδεται η δυνατότητα να δημοσιεύσει στατικές πληροφορίες με ηλεκτρονικά μέσα, όπως το διαδίκτυο.

2. Στην δεύτερη φάση, η αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και του κοινού(G2C και G2B) συνδυάζεται με διάφορες εφαρμογές. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να στείλουν ερωτήσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, να χρησιμοποιήσουν μηχανές αναζήτησης και να μεταφέρουν στον υπολογιστή τους φόρμες και άλλα χρήσιμα έγγραφα. Η εξοικονόμηση χρόνου που γίνεται με την χρήση των πιο πάνω είναι μεγάλη. Επίσης, δίδεται η δυνατότητα στον πολίτη να συμπληρώσει και να παραδώσει μια αίτηση 24 ώρες την ημέρα, ενώ υπό κανονικές συνθήκες, η συμπλήρωση και η παράδοση της αίτησης μπορεί να γίνει μόνο στο αρμόδιο γραφείο τις ώρες λειτουργίας του. Όσο αφορά το εσωτερικό της κυβέρνησης, δίδεται η δυνατότητα επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων μέσω τοπικών δικτύων(LANs), intranet και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για ανταλλαγή δεδομένων.

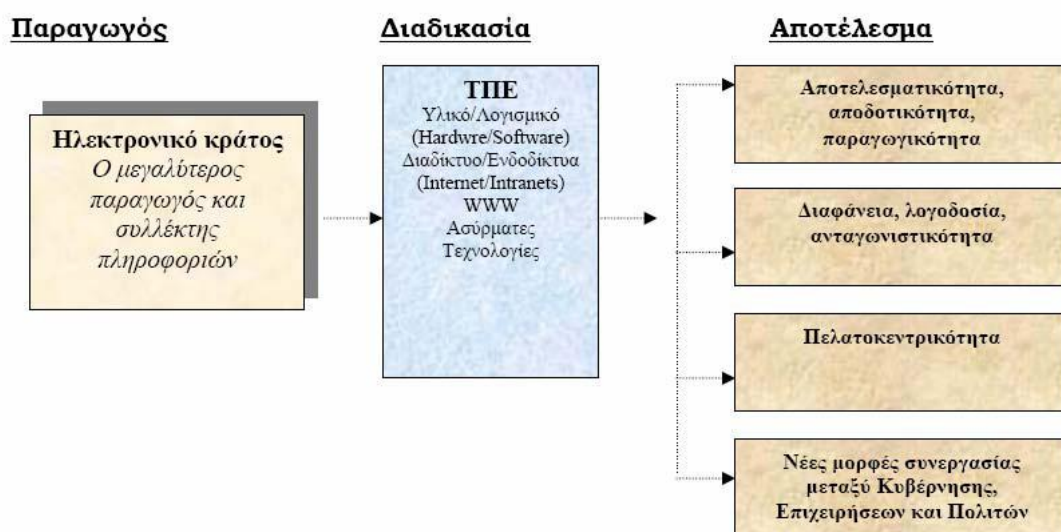
3. Στην Τρίτη φάση, η πολυπλοκότητα της τεχνολογίας αυξάνεται, αλλά αυξάνονται και οι προσφερόμενες στο κοινό (G2C και G2B) υπηρεσίες. Στην φάση αυτή, ο πολίτης μπορεί να έχει ολοκληρωμένες συναλλαγές με την κυβέρνηση χωρίς να χρειάζεται η παρουσία του στο αρμόδιο γραφείο. Παραδείγματα υπηρεσιών είναι η συμπλήρωση του φόρου εισοδήματος, ανανέωση ή παράταση αδειών, χορήγηση άδειας ταξιδιού(VISA) ή διαβατηρίου και η ηλεκτρονική ψηφοφορία. Η φάση αυτή είναι αρκετά πολύπλοκη λόγω της απαιτούμενης ασφάλειας που πρέπει να επιτευχθεί για τις συναλλαγές και της εξατομίκευσης των υπηρεσιών. Πρέπει να εισαχθούν τεχνολογίες όπως η ψηφιακή( ηλεκτρονική) υπογραφή, έτσι ώστε να είναι νόμιμες και ασφαλής οι συναλλαγές με τις διάφορες υπηρεσίες. Όσο αφορά τις επιχειρήσεις, η κυβέρνηση ξεκινά την δημιουργία εφαρμογών ηλεκτρονικής προμήθειας(e-procurement). Στην φάση αυτή, οι κυβερνητικές διαδικασίες πρέπει να επανασχεδιαστούν για να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες. Επίσης είναι απαραίτητη η τροποποίηση της νομοθεσίας, έτσι ώστε να επιτρέπονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές.

4. Η τέταρτη και τελική φάση ολοκληρώνεται με την ενσωμάτωση όλων των πληροφοριών στο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και το κοινό έχει πρόσβαση

σε όλες τις υπηρεσίες από ένα ηλεκτρονικό γραφείο. Ο τελικός στόχος είναι η δυνατότητα πρόσβασης του κοινού σε όλες τις υπηρεσίες από ένα και μοναδικό σημείο. Για να μπορέσει να επιτευχθεί ο στόχος αυτός χρειάζεται να επέλθουν δραστικές αλλαγές στις διαδικασίες, στην κουλτούρα και στις ευθυνότητες στα εσωτερικά της κυβερνήσεως. Οι κυβερνητικοί υπάλληλοι στα διάφορα τμήματα πρέπει να είναι σε θέση να συνεργαστούν μεταξύ τους. Στο σημείο αυτό η μείωση των εξόδων, η αποδοτικότητα και η ικανοποίηση των πολιτών αγγίζει το μέγιστο δυνατό βαθμό.

### 2.5.1 Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Με την είσοδο της, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα επιφέρει μεγάλες αλλαγές στον τρόπο συνδιαλλαγής με το κράτος. Οι αλλαγές αυτές αφορούν τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το ίδιο το κράτος. Μέχρι σήμερα όλοι συνδέαμε τις συναλλαγές μας με το κράτος ως κάτι το χρονοβόρο, δύσκολο και ψυχοφθόρο. Αυτό είναι, που η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα προσπαθήσει να αλλάξει.



Βασικά οφέλη e-government σε κράτος και κοινωνία



Από την άποψη της παροχής **υπηρεσιών στο κοινό**, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ήδη αποδείξει τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή όχι μόνον την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων αρχών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των πολιτών με τη μείωση του χρόνου αναμονής. Εξάλλου, η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση ενθαρρύνει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας ιδίως τα ηλεκτρονικά φόρα, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψήφο, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και να διατυπώσουν τη γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο.

Όσον αφορά την προσφορά **υπηρεσιών στις επιχειρήσεις**, η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Αυτό οφείλεται στη μείωση του κόστους των ίδιων των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι). Παραδείγματος χάριν, η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των τελωνειακών διατυπώσεων και του ΦΠΑ, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων έχουν ως πλεονέκτημα ότι επιταχύνουν τις διαδικασίες, ενώ παράλληλα βελτιώνουν την ποιότητα της διεκπεραίωσης. Ο εκσυγχρονισμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, από την άποψη της δυνατότητας διάδρασης και της προσφοράς συναλλαγών, έχει αναπτυχθεί περισσότερο για τις υπηρεσίες σε επιχειρήσεις από ό,τι για τις υπηρεσίες στο κοινό.

Όσον αφορά τις **υπηρεσίες μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών**, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων άμεσα, γρήγορα και με ασφάλεια. Κάθε τμήμα-γραφείο της κυβέρνησης σε οποιαδήποτε γεωγραφική περιοχή και αν βρίσκεται έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που θα χρειαστεί άμεσα.

### **2.5.2 Εμπόδια στη γενίκευση της «eGOVERNMENT» (ηλεκτρονικής διακυβέρνησης): Θέματα προτεραιότητας**

Η Επιτροπή έχει εντοπίσει ορισμένα θέματα προτεραιότητας, τα οποία θα πρέπει να αποτελέσουν αντικείμενο ιδιαίτερης παρακολούθησης, προκειμένου να αρθούν τα εμπόδια για τη γενίκευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

### **2.5.3 Πρόσβαση για όλους**

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη γενίκευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να εξασφαλισθεί σε όλους πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί «ψηφιακό χάσμα» - λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες και τις τεχνολογίες των πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχουν ουσιώδη σημασία, προκειμένου να αποκτήσουν οι πολίτες τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, ώστε να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι γνώσεις πληροφορικής είναι εξάλλου μια από τις προτεραιότητες του προγράμματος «ηλεκτρονική μάθηση» (eLearning). Η ευχερέστερη πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης ενίσχυση της πολυπλατφορμικής προσέγγισης (πρόσβαση στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες: προσωπικούς υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τερματικά, δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο κ.λπ.).

### **2.5.4 Εμπιστοσύνη των χρηστών**

Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρώτιστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Για να

επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, κυρίως μέσω κατάλληλων κοινοτικών προγραμμάτων. Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο ( (ES) (DE) (EN) (FR)) και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν προκαταρκτικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας και, ως εκ τούτου, αποτελούν καίρια ζητήματα πολιτικής για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

## 2.6 Δημόσιες συμβάσεις

Οι δημόσιες συμβάσεις είναι ένας τομέας στον οποίο η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορεί να προσφέρει ιδιαίτερα πλεονεκτήματα. Οι παραδοσιακές διαδικασίες για τις δημόσιες συμβάσεις είναι χρονοβόρες και πολύπλοκες, και απαιτούν πολλούς πόρους. Επομένως, η χρήση της ΤΠΕ στις δημόσιες συμβάσεις μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα και τη σχέση κόστους/απόδοσης των δημόσιων συμβάσεων. Η έλλειψη σαφών κοινοτικών κανόνων έχει έως τώρα αποτελέσει εμπόδιο στην καθιέρωση της ηλεκτρονικής σύναψης δημόσιων συμβάσεων στην Ευρώπη. Η έγκριση της νέας δέσμης νομοθετικών μέτρων σχετικά με τις δημόσιες συμβάσεις, όπου περιλαμβάνονται συγκεκριμένοι κανόνες για την ηλεκτρονική σύναψή τους, πρόκειται να αποτελέσει καμπή για τη διάδοση των ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων στην Ευρώπη.

## 2.7 Πανευρωπαϊκές υπηρεσίες

Οι υπηρεσίες πανευρωπαϊκής κλίμακας είναι σημαντικά μέσα για την προώθηση της κινητικότητας στην εσωτερική αγορά και της ευρωπαϊκής ιθαγένειας. Έχουν ήδη δημιουργηθεί διάφοροι τύποι πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Μπορούν να αναφερθούν οι υπηρεσίες EURES, ευρωπαϊκή πύλη για την κινητικότητα στον τομέα της απασχόλησης, και PLOTEUS, για τις δυνατότητες εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ευρώπη. Ωστόσο, η παροχή κοινών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών μπορεί να

καταστεί ευαίσθητο ζήτημα. Πράγματι, σε περίπτωση που οι υπηρεσίες αναπτυχθούν μόνο υπό το πρίσμα και τα ειωθότα (π.χ. γλώσσα) του κάθε κράτους μέλους, η δυσκολία πρόσβασης από πολίτες και επιχειρήσεις άλλων κρατών μελών θα μπορούσε εν προκειμένω να συνιστά πρόβλημα. Επομένως, είναι σημαντικό να ληφθεί μέριμνα ώστε οι πανευρωπαϊκές υπηρεσίες να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των πολιτών των διαφόρων κρατών μελών. Είναι επίσης απαραίτητη η καθιέρωση πραγματικής συνεργασίας μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών των κρατών μελών και η δημιουργία διαλειτουργικών υποδομών.

## **2.8 Διαλειτουργικότητα**

Ως διαλειτουργικότητα νοείται ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέονται τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας. Η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών καθιστά επομένως δυνατή την ενσωμάτωση της παροχής υπηρεσιών σε μια μονοαπευθυντική πύλη - όποιος κι αν είναι ο αριθμός των διαφορετικών συστημάτων ή διοικητικών οργανισμών που μεσολαβούν. Η διαλειτουργικότητα δεν νοείται ωστόσο μόνον ως σύνδεση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως π.χ. την ανάγκη να εξασφαλίζεται η συνεργασία με οργανισμούς-εταίρους, οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας. Για τη δημιουργία πανευρωπαϊκών υπηρεσιών της «eGovernment» (ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) χρειάζεται επίσης κατ' ανάγκη η σύναψη συμφωνιών επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών. Τα περισσότερα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν ήδη αυτή την πρόκληση, με την υιοθέτηση εθνικών «πλαισίων διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Οι ενέργειες αυτές συμπληρώνονται, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με την ανάπτυξη του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας.

## 2.9 Χάρτης πορείας

Τα θέματα προτεραιότητας που παρουσιάστηκαν ανωτέρω αποτελούν, για την Επιτροπή, το χάρτη πορείας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ωστόσο, αυτά τα μέτρα πρέπει να συνοδευτούν από δράσεις περισσότερο οριζόντιου χαρακτήρα.

### 2.9.1 Οριζόντιες δράσεις

#### 2.9.1.1 Ενίσχυση της ανταλλαγής ορθών πρακτικών

Οι βέλτιστες πρακτικές περιλαμβάνουν στοιχεία τεχνολογίας, οργάνωσης και κατάρτισης. Απαιτούν μακροπρόθεσμες δεσμεύσεις απ' όλους τους ενδιαφερόμενους βασικούς παράγοντες. Η ανταλλαγή εμπειριών και η υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών είναι δυνατόν να επιφέρουν αξιοσημείωτες εξοικονομήσεις κατά τη μετάβαση στην ευρεία εφαρμογή. Εξάλλου, συμβάλλουν στην προετοιμασία του εδάφους για τη διαλειτουργικότητα και τη συνεργασία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών.

#### 2.9.1.2 Υποβοήθηση των επενδύσεων

Υπάρχουν διάφορες ευρωπαϊκές πρωτοβουλίες και προγράμματα που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πρόκειται ιδίως για ορισμένα μέρη του έκτου προγράμματος πλαισίου έρευνας, για τα προγράμματα eTEN ( [\(ES\)](#) [\(DE\)](#) [\(EN\)](#) [\(FR\)](#)) και [IDA](#), καθώς και για επενδύσεις περιφερειακής προτεραιότητας στο πλαίσιο των Διαρθρωτικών Ταμείων. Η Επιτροπή επισημαίνει ότι το επίπεδο των επενδύσεων αυτών είναι χαμηλό σε σχέση με το συνολικό ποσό που θα έπρεπε να επενδύεται σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η ετήσια δαπάνη σε ΤΠΕ για τις δημόσιες υπηρεσίες ανέρχεται σε περίπου 30 δισ. ευρώ, εκ των οποίων ένα ολοένα και σημαντικότερο μέρος (επί του παρόντος περίπου 5 δισ. ευρώ) δαπανάται για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επιπλέον, η Επιτροπή σημειώνει ότι αυτές οι δαπάνες πρέπει να συνοδευτούν από πολύ

υψηλότερες επενδύσεις στην οργάνωση και στους ανθρώπινους πόρους. Συνολικά, οι αναγκαίες επενδύσεις θα έπρεπε λοιπόν να ανέρχονται σε αρκετές δεκάδες δισ. ευρώ ετησίως. Η ενίσχυση σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει, κατά συνέπεια, να αποσκοπεί στη μεγιστοποίηση της υποβοήθησης μεγαλύτερων επενδύσεων σε επίπεδο κρατών μελών.

## **2.10 Αναβάθμιση της σχέσης πολίτη-κράτους**

Έχει ήδη αποδειχθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει σημαντικές συνέπειες στη ζωή των πολιτών. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στις πληροφορίες από τις δημόσιες αρχές. Έτσι, έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν πώς δαπανώνται οι φόροι που καταβάλλουν και πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις, εντείνονται δηλαδή τα δικαιώματά τους.

Αυτό αποτελεί βελτίωση ώστε οι δημόσιοι φορείς να είναι περισσότερο διαφανείς, υπόλογοι και ανοικτοί. Ενισχύεται η δημοκρατική διαδικασία.

Επιπλέον, η μεγαλύτερη διαφάνεια ενισχύει την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης. Αυτά είναι σημαντικά δυνητικά πλεονεκτήματα, όχι μόνο για την Ευρώπη αλλά και για τις αναπτυσσόμενες χώρες και τις αναδυόμενες οικονομίες σε όλη την υφήλιο.

Η ενίσχυση της άμεσης επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και ιθυνόντων χάραξης πολιτικής είναι σημαντικό θέμα. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψηφοφορία, να διατυπώσουν τις απόψεις τους, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήματα στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και έτσι να συμβάλλουν με ενημερωμένες απόψεις στη δημοκρατική διαδικασία. Οι μονοαπευθυντικές πύλες καθίστανται σταδιακά ο κανόνας για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες.

Στις πύλες παρέχονται συχνά κατευθύνσεις για τα "καθοριστικά γεγονότα της ζωής", όπου συγκεντρώνονται όλες οι σχετικές με συγκεκριμένο στάδιο της ζωής πληροφορίες για τους πολίτες. Αυτές οι ηλεκτρονικές πύλες για τους πολίτες εξελίσσονται όλο και περισσότερο με την προσθήκη ηλεκτρονικής ταυτοποίησης,

ηλεκτρονικών πληρωμών (πράγμα που θέτει το ζήτημα σχετικά με την επιλογή των προτύπων) και αυξημένες δυνατότητες διάδρασης. Αυξάνεται σταδιακά η χρήση των ηλεκτρονικών πυλών, παρότι δεν είναι ακόμα ευρέως διαδεδομένη.

Μολονότι αρχίζουν να αναδύονται ειδικές για τα άτομα με αναπηρία ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι ακόμη σχετικά σπάνια η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες αυτές με τρόπους διαφορετικούς από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, όπως για παράδειγμα μέσω ψηφιακής τηλεόρασης ή κινητά τερματικά για εκτός γραμμής (offline) πρόσβαση, ώστε να εξασφαλιστεί ότι δεν αποκλείονται τα άτομα με αναπηρία.

## 2.11 Ετήσιες μελέτες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Ø Σύμφωνα με τα αποτελέσματα εκτενούς έρευνας η οποία δημοσιεύθηκε τον Ιανουάριο του 2004, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες δίνουν υψηλότερους βαθμούς αξιολόγησης στις δημόσιες διοικήσεις που συνδυάζουν χρησιμοποίηση ΤΠΕ για την παροχή νέων υπηρεσιών με αναδιοργάνωση της εργασίας. Η εν λόγω έρευνα μεγάλης κλίμακας, η οποία χρηματοδοτήθηκε στο πλαίσιο της αξιολόγησης του σχεδίου δράσης eEurope, πραγματοποιήθηκε σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, με βάση έναν κοινό κατάλογο είκοσι βασικών δημόσιων υπηρεσιών που πρέπει να διατίθενται ηλεκτρονικώς στο πλαίσιο του εν λόγω σχεδίου δράσης. Η έρευνα περιλαμβάνει 29 εμπειριστατωμένες περιπτώσιολογικές μελέτες για τις «βέλτιστες πρακτικές». Μεταξύ αυτών μπορούν να αναφερθούν οι ουσιαστικές οικονομίες που πραγματοποιήθηκαν στη Φινλανδία και στο Ηνωμένο Βασίλειο όσον αφορά τις εγγραφές στην ανώτατη εκπαίδευση. Σύμφωνα με την Επιτροπή, τα καλύτερα αποτελέσματα που επιτεύχθηκαν εξηγούνται από το γεγονός ότι η αναδιοργάνωση και η χρήση των ΤΠΕ στις δημόσιες διοικήσεις καθιστούν δυνατή τη μείωση του κόστους και την αύξηση της παραγωγικότητας, την επίτευξη μεγαλύτερης ευελιξίας και απλούστερων οργανωτικών δομών. Τα πρακτικά πλεονεκτήματα για το κοινό και τις επιχειρήσεις είναι η μείωση του όγκου προσέλευσης στις δημόσιες υπηρεσίες, οι ταχύτερες, φθηνότερες, περισσότερο προσβάσιμες και

αποτελεσματικότερες υπηρεσίες, αλλά επίσης και ο μικρότερος αριθμός λαθών, τα πιο εύχρηστα συστήματα και ο καλύτερος έλεγχος από πλευράς των χρηστών.

Ø Σύμφωνα με τα αποτελέσματα μιας μελέτης που πραγματοποιήθηκε το 2005 για λογαριασμό της Επιτροπής, περισσότερο από 90% των φορέων παροχής δημόσιων υπηρεσιών συνεργάζονται πλέον με το Διαδίκτυο και 40% των βασικών δημόσιων υπηρεσιών είναι απολύτως διαλογικές στο Διαδίκτυο. Κατ' αυτό τον τρόπο, στη μελέτη αυτή υπογραμμίζονται τα σημαντικά βήματα προόδου που επετεύχθησαν όσον αφορά την ανάπτυξη και την ηλεκτρονική διάθεση δημόσιων υπηρεσιών σε ολόκληρη την Ένωση. Άλλωστε, η διαφορά των νέων κρατών μελών και εκείνων της ΕΕ των 15 μειώθηκε σημαντικά όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών και θα μπορούσε να καλυφθεί πολύ σύντομα. Η πρόκληση την οποία αντιμετωπίζουμε σήμερα είναι να επιτευχθεί η ευρύτερη και συχνότερη δυνατή χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ούτως ώστε να απλουστευθούν οι διοικητικές διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τις επιχειρήσεις και τους πολίτες.

## **2.12 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ευκαιρία και Πρόκληση για την Ευρωπαϊκή Προοπτική και την Οικονομική Ανάπτυξη των Δυτικών Βαλκανίων**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί βασικό χαρακτηριστικό ενός σύγχρονου και αποτελεσματικού κράτους με ευεργετικές συνέπειες για την οικονομική ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την ευημερία του κοινωνικού συνόλου. Σύμφωνα με το πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά όχι απλά τη χρήση των εργαλείων που παρέχουν οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, αλλά και το συνδυασμό τους με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολιτών, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την αποτελεσματική υποστήριξη των ευρύτερων κυβερνητικών πολιτικών. Σήμερα οι κυβερνήσεις δηλώνουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το πιο σημαντικό εργαλείο για μια ευρεία διοικητική μεταρρύθμιση όπου οι



νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν ένα νέο ρόλο. Η Ευρωπαϊκή Ένωση στα πλαίσια της υλοποίησης των στόχων της Λισσαβόνας και της στρατηγικής i2010 έχει δώσει ιδιαίτερο βάρος στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στοχεύοντας στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη σε όλες τις χώρες της ΕΕ.

Τα Δυτικά Βαλκάνια στα πλαίσια της ευρωπαϊκής τους προοπτικής οφείλουν όχι μόνο να προχωρήσουν στην υιοθέτηση του ευρωπαϊκού κεκτημένου, αλλά και να φροντίσουν ώστε να συγκλίνουν ουσιαστικά με τα επίπεδα ανάπτυξης των χωρών της ΕΕ. Αναπόσπαστο τμήμα αυτή της πορείας αφορά και την λειτουργική ενσωμάτωση των ΤΠΕ στη λειτουργία της κρατικής τους μηχανής που θα απελευθερώσει αναπτυξιακή δυναμική και θα λύσει χρόνια προβλήματα γραφειοκρατίας και αδιαφάνειας. Παρά τη μεγάλη υστέρηση στην αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στα Δυτικά Βαλκάνια παρατηρείται τα τελευταία χρόνια μια αύξηση του ενδιαφέροντος και των επενδύσεων στον τομέα. Σε αυτή την προσπάθεια ο ελληνικός παράγοντας μέσω της παρουσίας ελληνικών εταιριών είναι ιδιαίτερα αξιόλογος. Φυσικά, η απόσταση που χωρίζει την περιοχή με την υπόλοιπη Ευρώπη είναι ακόμα σημαντική, αλλά ας μην ξεχνάμε ότι και η Ελλάδα υπολείπεται πολλών εταίρων της στην ΕΕ, αν και σύμφωνα με τα στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας βρισκόμαστε πλέον σε φάση ταχείας σύγκλισης με τα Ευρωπαϊκά επίπεδα. Στην τελευταία μελέτη του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο Δημόσιο Τομέα διαφαίνεται πως η υφιστάμενη κατάσταση θα βελτιωθεί με την ολοκλήρωση των μεγάλων έργων ΤΠΕ, τα οποία βρίσκονται σε φάση ολοκλήρωσης. Παράδειγμα τέτοιων σημαντικών έργων είναι το έργο ΕΡΜΗΣ (Εθνική Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης), το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», το Εθνικό Σύστημα Ηλεκτρονικών Δημόσιων Προμηθειών και το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Περιφερειών. Η αύξηση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας και στον Δημόσιο Τομέα αναμένεται να δώσει μεγάλη ώθηση στις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες.

Στο τομέα της Κοινωνίας της Πληροφορίας τα Δυτικά Βαλκάνια αντιμετωπίζουν μια διπλή πρόκληση, καθώς από την μία θα πρέπει να φροντίσουν για την ταχεία διάχυση των ΤΠΕ στην οικονομία και στην κοινωνία και από την άλλη θα πρέπει να προχωρήσουν με γοργά βήματα στην αξιοποίηση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση. Η Ακαδημία ΙΝΑ στα πλαίσια της μακρόχρονης δραστηριοποίησης στην περιοχή πραγματοποίησε μια σειρά από μελέτες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στα Δυτικά Βαλκάνια στα πλαίσια αναπτυξιακού προγράμματος σε συνεργασία με τις κυβερνήσεις των Δυτικών Βαλκανίων (Αλβανία, Βοσνία Ερζεγοβίνη Μαυροβούνιο, Σερβία, ΠΓΔΜ) στις οποίες κατέγραψε το επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονική διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των Μελετών Ηλεκτρονικής Ετοιμότητας καταγράφεται σχετική πρόοδος, όσον αφορά την υιοθέτηση του νομικού

πλαίσιου, κυρίως με τη θέσπιση ρυθμιστικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες σε όλες τις χώρες, αλλά με προβλήματα στην τήρηση του. Κομβικής σημασίας είναι η ύπαρξη σε όλες τις χώρες ανεξάρτητων ρυθμιστικών αρχών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την προώθηση του ανταγωνισμού στις τηλεπικοινωνίες και τη προσέλκυση επενδυτών. Η επιμέρους νομοθεσία επίσης υφίσταται ή βρίσκεται σε φάση προετοιμασίας, όπως για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, τα ψηφιακά έγγραφα, το ηλεκτρονικό εμπόριο, την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

Η πρόοδος όμως ανάπτυξης των 20 βασικών παρεχομένων ηλεκτρονικά δημοσίων υπηρεσιών, όπως αυτές ορίζονται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, παρουσιάζει σοβαρή καθυστέρηση. Ανάμεσα στις χώρες, η Βοσνία βρίσκεται στα αρχικά στάδια ανάπτυξης με 11 υπηρεσίες σε φάση ανάπτυξης και μηδενική πρόοδο στις υπόλοιπες. Η Αλβανία, η ΠΓΔΜ και η Σερβία έχουν ολοκληρώσει ένα πρώτο αριθμό υπηρεσιών, αλλά και αυτές έχουν ακόμα χαμηλό επίπεδο ανάπτυξης, ενώ το Μαυροβούνιο βρίσκεται σε φάση σχεδιασμού. Συνολικά, το επίπεδο ανάπτυξης είναι σε αρχικά στάδια και είναι προφανές ότι θα πρέπει να επιταχυνθούν άμεσα οι διαδικασίες, ώστε οι χώρες της περιοχής να επωφεληθούν ουσιαστικά από τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αντίστοιχα στοιχεία του ελληνικού Παρατηρητηρίου για την Ελλάδα παρουσιάζουν σχετικά μικρή αύξηση των βασικών δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά από το 2005 (5 υπηρεσίες πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμες) μέχρι το τέλος του 2008 (7 υπηρεσίες), οι οποίες αφήνουν τη χώρα μας πίσω σε σχέση με τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο και στην 44η θέση (σε σύνολο 70 χωρών) σε ότι αφορά την ετοιμότητά της σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σύμφωνα με πρόσφατη έρευνα της αρμόδιας Διεύθυνσης Οικονομικών και Κοινωνικών Θεμάτων των Ηνωμένων Εθνών (2008).

Η Ακαδημία ΙΝΑ, μέσω του συγκεκριμένου αναπτυξιακού προγράμματος που συγχρηματοδοτήθηκε από την ΥΔΑΣ του ελληνικού Υπουργείου Εξωτερικών, υλοποίησε ένα σύνολο ενεργειών για την προώθηση και τη μεταφορά της σχετικής τεχνογνωσίας σε κρίσιμα ζητήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ηλεκτρονικού εμπορίου, την ανάπτυξη της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης και τη μεταρρύθμιση των θεσμών στην περιοχή. Στόχος του προγράμματος, που ολοκληρώθηκε με επιτυχία τον Ιούνιο του 2009, ήταν η ενεργός συμμετοχή των κυβερνητικών φορέων στη διαμόρφωση εθνικών και περιφερειακών στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και η ανάπτυξη κρίσιμης μάζας τεχνογνωσίας με βασικό γνώμονα την

αποκέντρωση, την καταπολέμηση της γραφειοκρατίας, τη μείωση της διαφθοράς, την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες και τη βελτίωση της λειτουργικότητας των κρατικών μηχανισμών.

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η επένδυση στις ΤΠΕ, ειδικά στην παρούσα χρονική συγκυρία που η οικονομική κρίση περιορίζει τις οικονομικές δυνατότητες, μπορεί να περιορίσει τις επιπτώσεις και να συνεισφέρει στην υπέρβαση της ύφεσης. Η Ελλάδα οφείλει να διαδραματίσει ένα θετικό ρόλο επιταχύνοντας τις προσπάθειες στο εσωτερικό και ταυτόχρονα συμπαριστάμενη στην προσπάθεια των Δυτικών Βαλκανίων, που αποτελούν εξάλλου την άμεση γειτονιά μας, αλλά και σημαντικό οικονομικό χώρο δραστηριότητας για τις ελληνικές επιχειρήσεις. Η στήριξη και η βοήθεια των προσπαθειών των γειτόνων μας δεν θα πρέπει να περιορίζεται μόνο σε παραδοσιακές μορφές αναπτυξιακής βοήθειας, αλλά να τολμά να πρωτοπορεί σε θεματικές περιοχές, όπως οι ΤΠΕ, που εξάλλου έχουν και τα μεγαλύτερα πολλαπλασιαστικά οφέλη.

## **2.13 Ιστορικότητα για τις 20 βασικές υπηρεσίες & μεθοδολογία αξιολόγησής τους**

Στη Σύνοδο της Λισαβόνας, το Μάρτιο του 2000, καθιερώθηκε η λεγόμενη «Ανοικτή Μέθοδος Συντονισμού» («open method of coordination» – OMC) προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι του Σχεδίου Δράσης eEurope. Βασικό συστατικό στοιχείο της Ανοικτής Μεθόδου Συντονισμού αποτελεί ο προσδιορισμός και η χρήση κατάλληλων δεικτών για τη διενέργεια **συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking)** των επιδόσεων των Κρατών – Μελών της ΕΕ.

Η **συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking)** ορίστηκε ως κύριο εργαλείο παρακολούθησης των εξελίξεων στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005 (αλλά και του προηγούμενου Σχεδίου eEurope 2002). Την 1η Δεκεμβρίου του 2000 υιοθετήθηκε σύνολο 23 δεικτών για τη συνολική αξιολόγηση της πορείας υλοποίησης του Σχεδίου eEurope (αρχικώς του Σχεδίου eEurope 2002, στη συνέχεια του διαδόχου του eEurope 2005). Ειδικώς για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανατέθηκε, στην αντίστοιχη ομάδα εργασίας, η ανάπτυξη εξειδικευμένων δεικτών. Η Ομάδα Εργασίας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μετά από διαβούλευση, και αξιοποιώντας τη συνεργασία φορέων

όλων των Κρατών – Μελών, πρότεινε στις 12 Φεβρουαρίου του 2001, κατάλογο **20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών**, 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις. Ο κατάλογος, ο οποίος παρατίθεται στον Πίνακα 1 κατωτέρω, έγινε κοινά αποδεκτός, και αποτελεί έκτοτε τη βάση συγκριτικής αξιολόγησης της προόδου των Κρατών – Μελών στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

### **Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες**

Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης

Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας

Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης

Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)

Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)

Έκδοση οικοδομικής άδειας

Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)

Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)

Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή

Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση

Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)

Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)

Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους

Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης

ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης

Έναρξη επιχείρησης

Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες

Τελωνειακές διασαφήσεις

Περιβαλλοντικές άδειες

Δημόσιες Προμήθειες

Είναι προφανές ότι, πέραν του προσδιορισμού των υπηρεσιών που αποτελούν το αντικείμενο της μέτρησης, προκειμένου να καταστούν οι σχετικοί δείκτες λειτουργικοί, ήταν απαραίτητο να μετρηθεί το **επίπεδο εξέλιξης** των αντιστοίχων υπηρεσιών. Προς το σκοπό αυτό υιοθετήθηκε πλαίσιο **τεσσάρων σταδίων**, ως ακολούθως:

### **Στάδιο 1 - Πληροφόρηση: Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες**

Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.

### **► Στάδιο 2 - Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων**

Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

### **► Στάδιο 3 Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης**

Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρος του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

### **► Στάδιο 4 Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή**

Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας

### **► Στάδιο 5 Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών**

Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση

Το 5ο στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας προστέθηκε και μετρήθηκε για πρώτη φορά στην έκθεση του 2007, έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:

Την προληπτική παροχή υπηρεσιών (proactive service delivery), όπου δηλαδή το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη/ χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προ-συμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη προς το Δημόσιο, κ.α.

Την αυτόματη παροχή υπηρεσιών, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει. Επίσης, ενώ μέχρι τώρα εξεταζόταν η άμεση συναλλαγή του πολίτη (επιχείρησης) με το Δημόσιο, πλέον λαμβάνεται υπόψη και η ύπαρξη ενδιάμεσων συναλλάσσονται με το Δημόσιο για λογαριασμό του αιτούντα

## **2.14 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ΟΤΑ α' βαθμού**

Η ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και ειδικότερα του Διαδικτύου δίνει τη δυνατότητα στους ΟΤΑ α' βαθμού να αξιοποιήσουν τις τεχνολογίες αυτές και να αναπτύξουν, στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ένα εναλλακτικό ηλεκτρονικό κανάλι πληροφόρησης, παροχής υπηρεσιών και ενθάρρυνσης της συμμετοχής, πολιτών και επιχειρήσεων, στα τοπικά δρώμενα. Η παρουσία των ΟΤΑ α' βαθμού στο διαδίκτυο μέσω των επίσημων δικτυακών τους τόπων αποτελεί το αντικείμενο της μελέτης. Ο κύριος στόχος της εργασίας είναι η χαρτογράφηση της ηλεκτρονικής ετοιμότητας των ΟΤΑ α' βαθμού και η αποτύπωση της προόδου που έχει συντελεστεί κατά τα έτη 2006 - 2009. Η αξιολόγηση των δικτυακών τόπων πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίου κλειστού τύπου. Η πρώτη αξιολόγηση έλαβε χώρα το Δεκέμβριο του 2006, ενώ η δεύτερη το Δεκέμβριο του 2009. Οι βασικές κατηγορίες του ερωτηματολογίου καταγράφουν το περιεχόμενο των δικτυακών τόπων σε πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, τη δυνατότητα ηλεκτρονικής συμμετοχής

των πολιτών, καθώς και την εκτίμηση της λειτουργικότητας των δικτυακών τόπων, προσεγγίζοντας θέματα προσβασιμότητας, χρηστικότητας, ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικής ζωής των χρηστών. Για τις ανάγκες της έρευνας αξιολογήθηκαν οι δικτυακοί τόποι των Δήμων: Αθηναίων, Βόλου, Ηρακλείου, Θεσσαλονίκης, Ιωαννίνων, Καβάλας, Κερκυραίων, Κοζάνης, Κορίνθου, Λαρίσης και Πατρών.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι ΟΤΑ α΄ βαθμού του δείγματος έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο μεταξύ των ετών 2006-2009 σε όλες τις κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που η έρευνα έχει προσεγγίσει. Ειδικότερα στην κατηγορία της πληροφόρησης, στις μετρήσεις του 2009 οι δικτυακοί τόποι των Δήμων περιλαμβάνουν αναφορές για τη συντριπτική πλειοψηφία των αρμοδιοτήτων τους, ενώ η πληροφόρηση που παρέχεται για την οργάνωση, την εσωτερική λειτουργία, τη διάρθρωση τους παραμένει σε υψηλό επίπεδο, καθώς ήδη από το 2006 οι φορείς είχαν ήδη καλύψει ικανοποιητικά τους τομείς αυτούς. Η ενημέρωση που παρέχεται σχετικά με ειδήσεις και εκδηλώσεις τοπικού ενδιαφέροντος μπορεί να χαρακτηριστεί πλήρης, καθώς έχει αυξηθεί τόσο η ποσότητα και το εύρος του περιεχομένου, όσο και η συχνότητα με την οποία ενημερώνονται πλέον οι δικτυακοί τόποι.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των μετρήσεων του 2009 και στην κατηγορία «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» οι δήμοι στο σύνολό τους παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρώτου επιπέδου, «Πληροφοριακές Υπηρεσίες», σύμφωνα με το πρότυπο κατηγοριοποίησης που έχει υιοθετηθεί. Το μικρότερο ποσοστό των Δήμων καταλαμβάνει το δεύτερο επίπεδο κατηγοριοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, «Επικοινωνιακές Υπηρεσίες», και το τρίτο επίπεδο, «Διαδραστικές Υπηρεσίες», ενώ η πλειοψηφία του δείγματος προσεγγίζει το τέταρτο και τελευταίο επίπεδο, «Συναλλακτικές Υπηρεσίες». Να σημειωθεί ότι με βάση τα αποτελέσματα των μετρήσεων του 2006 οι υψηλότερες επιδόσεις των Δήμων του δείγματος κατατάσσονταν στο δεύτερο επίπεδο κατηγοριοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ υπήρχαν δικτυακοί τόποι Δήμων όπου δεν καταγράφηκε καμιά παρουσία ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των μετρήσεων του 2009 και στην κατηγορία «Ηλεκτρονική Συμμετοχή» οι Δήμοι στο σύνολό τους, με εξαίρεση των Δήμο



Ιωαννίνων, καταλαμβάνουν το πρώτο επίπεδο κατηγοριοποίησης ηλεκτρονικής συμμετοχής που έχει υιοθετηθεί, «Ηλεκτρονική Πληροφόρηση», ενώ οι μισοί σχεδόν Δήμοι του δείγματος καταλαμβάνουν το δεύτερο επίπεδο κατηγοριοποίησης της ηλεκτρονικής συμμετοχής, «Ηλεκτρονική Διαβούλευση». Να σημειωθεί ότι με βάση τα αποτελέσματα των μετρήσεων του 2006 το μεγαλύτερο ποσοστό των Δήμων δεν περιελάμβανε καμμία δυνατότητα ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό μόλις προσέγγιζε το πρώτο επίπεδο.

Γενικότερα όπως καταγράφεται στα αποτελέσματα και των δύο μετρήσεων το επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής συμμετοχής υπολείπεται του επιπέδου ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό μπορεί να ερμηνευθεί ότι αποτελεί μεγαλύτερη προτεραιότητα για τις διοικήσεις των Δήμων η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με την ενθάρρυνση της ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών στα τοπικά δρώμενα. Σε ό,τι αναφέρεται σε θέματα χρηστικότητας, οι δικτυακοί τόποι εμφανίζονται καλύτερα δομημένοι, παρέχοντας αξιόπιστες επιλογές πλοήγησης και αναζήτησης. Επίσης από τα αποτελέσματα των μετρήσεων του 2009 προκύπτει ότι αντιμετωπίζονται πληρέστερα θέματα όπως η συμβατότητα διαφορετικών φυλλομετρητών με το δικτυακό τόπο και η συμμόρφωσή τους το πρότυπο προσβασιμότητας WCAG1. Επίσης στην πλειοψηφία των δικτυακών τόπων των Δήμων περιλαμβάνεται «Δήλωση ιδιωτικότητας και ασφάλειας», γεγονός που υποδηλώνει ότι έχει γίνει κατανοητό από τους Δήμους ότι αποτελεί αναγκαιότητα η εμφάνιση «Δήλωσης ιδιωτικότητας και ασφάλειας» ειδικά στις περιπτώσεις όπου ζητούνται προσωπικά στοιχεία του χρήστη.

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης ελήφθησαν συγκεκριμένες υποθέσεις, οι οποίες περιορίζουν το εύρος και την ανάλυση των αποτελεσμάτων. Καταγράφηκε η εμφάνιση και σε μικρό βαθμό η ποιότητα του περιεχομένου σε πληροφορίες. Επίσης, ενώ καταγράφηκαν πληροφορίες, έγγραφα και ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται σε όλο το εύρος αρμοδιοτήτων των ΟΤΑ α' βαθμού, δεν σημειώθηκε η συνεισφορά κάθε τμήματος/υπηρεσίας ξεχωριστά. Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης δεν υπήρχε δυνατότητα εγγραφής και ανάκτησης κωδικού πρόσβασης για την είσοδο στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι ΟΤΑ α' βαθμού με αποτέλεσμα η απάντηση των ερωτήσεων να βασιστεί στις αναφορές των ΟΤΑ α' βαθμού για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν.

Ολοκληρώνοντας ο περιορισμός του δείγματος κατά τη δεύτερη αξιολόγηση δεν μπορεί να δώσει αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα για όλους τους Δήμους της χώρας. Σε μελλοντικές έρευνες είναι απαραίτητο να ενσωματωθεί στη διαδικασία αξιολόγησης η συνεισφορά κάθε τμήματος/υπηρεσίας στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καταγράφοντας ξεχωριστά τις πληροφορίες, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις δυνατότητες ηλεκτρονικής συμμετοχής που το κάθε τμήμα προσφέρει. Ειδικότερα για την αξιολόγηση του επιπέδου ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ο αξιολογητής πρέπει να έχει πλήρη πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα του φορέα, με «όνομα» και «κωδικό» χρήστη, για να καταστεί δυνατή η εξακρίβωση της ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων για την έκδοση πιστοποιητικών και της ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης των υπηρεσιών.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **ΝΟΜΟΘΕΣΙΑ**

#### **3.1 Γενικές αρχές και πληροφοριακές υποχρεώσεις των φορέων του δημόσιου τομέα**

##### **3.1.1 Άρθρο 4**

##### **Γενικές αρχές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

1. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες κι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, της χρηστής διοίκησης και της διαφάνειας.
2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ και τις υπηρεσίες κι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τα οριζόμενα στον παρόντα νόμο, μεριμνώντας για την ασφάλεια, (και τη διαθεσιμότητα) των συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την πρόσβαση σε αυτές. Οι φορείς του δημόσιου τομέα παρέχουν τη δυνατότητα της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου, και, κατά περίπτωση, άλλων πυλών ή τόπων πρόσβασης που ορίζονται ειδικά. Με κοινή απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του εκάστοτε συναρμόδιου Υπουργού προσδιορίζονται κάθε φορά οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που παρέχονται μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (εφεξής ΚΕΠ), της Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Ελληνικού Δημοσίου και, κατά περίπτωση, άλλων πυλών ή τόπων πρόσβασης που ορίζονται ειδικά

3. Οι φορείς του δημόσιου τομέα φροντίζουν για την ασφάλεια και την αυθεντικότητα των δεδομένων και των ηλεκτρονικών εγγράφων που παράγουν, καταχωρίζουν, τηρούν ή με οποιοδήποτε τρόπο διαχειρίζονται και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς.
4. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διαμορφώνουν την πληροφόρηση και επικοινωνία και εν γένει τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τρόπο, ώστε αυτές να είναι φιλικές προς τον χρήστη, να διασφαλίζουν και να ενισχύουν την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ομάδων ή ατόμων.
5. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η διαμόρφωση και προμήθεια των αντίστοιχων πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων και υπηρεσιών πρέπει να γίνεται με γνώμονα την προσβασιμότητα των ατόμων με αναπηρίες και τη δυνατότητα αξιοποίησης των σχετικών υπηρεσιών από αυτά.
7. Οι φορείς δημοσίου τομέα διασφαλίζουν ότι η παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται κατά τρόπο που υποστηρίζει και ενθαρρύνει, ιδίως με τεχνικά μέσα και επιλογή των κατάλληλων μορφών αδειών χρήσης, την πρόσβαση στην πληροφορία του δημόσιου τομέα και την περαιτέρω χρήση αυτής κατά τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία.

### **3.1.2 Άρθρο 6**

#### **Πληροφοριακές υποχρεώσεις των φορέων του δημόσιου τομέα**

1. Με την επιφύλαξη των προϋποθέσεων, των όρων και των περιορισμών που προβλέπονται ως προς την πρόσβαση στα έγγραφα και την επεξεργασία και προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που τηρούν οι φορείς του δημόσιου τομέα και ως προς την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα κατά τα οριζόμενα στον ν. 3448/06 «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωση»(ΦΕΚ 57 Α'/15.03.2006), οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να δημοσιοποιούν και να καθιστούν προσιτές, ιδίως στους δικτυακούς τόπους τους, τις πληροφορίες που τους αφορούν ή διαθέτουν. Σε αυτές συγκαταλέγονται: α) η βασική νομοθεσία που αναφέρεται στα εκάστοτε πεδία αρμοδιότητάς ή δραστηριότητάς τους, β) πληροφορίες για τις υπηρεσίες συναλλαγών,

οι οποίες μπορεί να πραγματοποιηθούν με χρήση ΤΠΕ γ) κάθε άλλη πληροφορία, η πρόσβαση στην οποία διευκολύνει την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων που προβλέπει ο νόμος.

2. Οι φορείς του δημόσιου τομέα διαθέτουν τις ως άνω πληροφορίες και έγγραφα σε επεξεργάσιμη, **με αυτοματοποιημένα μέσα**, μορφή. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν ιδίως να διαθέτουν σε επεξεργάσιμη, με αυτοματοποιημένα μέσα, μορφή στους δικτυακούς τόπους τους τα υποδείγματα-κείμενα αιτήσεων, δηλώσεων, παραστατικών που είναι αναγκαία για την άσκηση δικαιωμάτων ή την εκπλήρωση υποχρεώσεων των συναλλασσομένων με αυτούς, ανεξάρτητα από το εάν η σχετική επικοινωνία ή συναλλαγή θα πραγματοποιηθεί με ηλεκτρονικό ή μη τρόπο.

3. Οι φορείς του δημόσιου τομέα εγγυώνται την εγκυρότητα και νομιμότητα των πληροφοριών και εγγράφων που αναρτούν ή κοινοποιούν προς ανάρτηση στην Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη του Ελληνικού Δημοσίου..

4. Με την επιφύλαξη των διατάξεων για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, των διατάξεων για την προστασία της πνευματικής και βιομηχανικής ιδιοκτησίας και των διατάξεων για την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα, οι πληροφορίες που δημοσιοποιούνται, ανακοινώνονται και κοινοποιούνται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος άρθρου, μπορούν ελεύθερα να μεταφορτώνονται, να προσκτώνται, να αποθηκεύονται, να τυγχάνουν επεξεργασίας, να διαδίδονται και να χρησιμοποιούνται περαιτέρω υπό τον όρο ότι μνημονεύεται κατάλληλα η πηγή τους και δεν εμφανίζονται ως πρωτότυπες πληροφορίες, εάν έχουν υποστεί μετατροπές.

5. Οι περιορισμοί και οι όροι χρήσης των πληροφοριών και εγγράφων που αναρτώνται πρέπει να δημοσιεύονται κατά σαφή και εμφανή τρόπο στον δικτυακό τόπο του φορέα του δημόσιου τομέα. Οι τροποποιήσεις των περιορισμών και των όρων χρήσης πρέπει να είναι άμεσα και ευχερώς αναγνωρίσιμες.

6. Οι φορείς του δημόσιου τομέα οφείλουν να μεριμνούν για την ευρετηρίαση και τεκμηρίωση της πληροφορίας που διαθέτουν, όπως και για την παροχή υπηρεσιών καταλόγου, αναζήτησης και αυτοματοποιημένης αίτησης και διάθεσης πληροφοριών και εγγράφων του δημοσίου τομέα.

## **3.2 Ηλεκτρονικές διοικητικές πράξεις και ηλεκτρονικά δημόσια έγγραφα**

### **3.2.1 Άρθρο 11**

#### **Έκδοση ηλεκτρονικών εγγράφων**

1. Με την επιφύλαξη ειδικών ρυθμίσεων επιτρέπεται η σύνταξη και τήρηση εγγράφων κάθε είδους καθώς και η διακίνηση, διαβίβαση, κοινοποίηση και ανακοίνωση αυτών μεταξύ φορέων του δημόσιου τομέα ή μεταξύ αυτών και των φυσικών προσώπων και ΝΠΙΔ και η έκδοση διοικητικών πράξεων με ηλεκτρονικό τρόπο/ χρήση ΤΠΕ.
2. Από τη διάταξη της προηγούμενης παραγράφου εξαιρούνται η σύνταξη και τήρηση εγγράφων για τα οποία προβλέπεται από το νόμο απαγόρευση χορήγησης αντιγράφων.
3. Αν η επιδιωκόμενη από φυσικό πρόσωπο ή ΝΠΙΔ ή απευθυνόμενη σε αυτά πράξη αφορά έγγραφα, τα οποία δεν περιλαμβάνονται στο πεδίο εφαρμογής του παρόντος άρθρου, ο φορέας του δημόσιου τομέα υποχρεούται να ενημερώνει σχετικώς και εγκαίρως με τον εκάστοτε πλέον πρόσφορο τρόπο τον ενδιαφερόμενο.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ

#### 4.1 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Στη σύγχρονη ελληνική κοινωνία, η Δημόσια Διοίκηση έχει την υποχρέωση να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος.

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη αυτού του σκοπού, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τη λειτουργία της δημόσιας Διοίκησης σε πλαίσιο διαφάνειας και δημοκρατικής συμμετοχής.

Τα τελευταία χρόνια, βρίσκεται σε εξέλιξη σειρά θεσμικών και οργανωτικών αλλαγών στον ελληνικό Δημόσιο Τομέα. Η αποκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους στις περιφέρειες και στις νομαρχιακές αυτοδιοικήσεις μετατρέπει τα υπουργεία σε κέντρα στρατηγικού σχεδιασμού. Οι συγχωνεύσεις και καταργήσεις δημοσίων υπηρεσιών και κρατικών νομικών προσώπων, η αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και η εισαγωγή δημοσίων επιχειρήσεων στο Χρηματιστήριο, μεταβάλλουν δραστικά τη φυσιογνωμία της κρατικής μηχανής. Η Δημόσια Διοίκηση εκσυγχρονίζεται και εξελίσσεται σε αποτελεσματικό φορέα διαμόρφωσης δημόσιας πολιτικής και εποπτείας της εφαρμογής της.

Η επιτυχία των επιχειρούμενων αλλαγών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την εκμετάλλευση των δυνατοτήτων τις οποίες παρέχουν οι ΤΠΕ. Παρά την υλοποίηση αρκετών έργων κατά την τελευταία δεκαετία, η πληροφορική δεν έχει αναπτυχθεί σε ικανοποιητικό βαθμό στην Δημόσια Διοίκηση. Η καθυστέρηση αυτή έχει δημιουργήσει "φαύλο κύκλο" με τη διατήρηση των παραδοσιακών γραφειοκρατικών και αναποτελεσματικών δομών, μηχανισμών και νοοτροπιών. Ως εκ τούτου, η προσπάθεια αύξησης του ρυθμού ανάπτυξης εφαρμογών πληροφορικής εντάσσεται στο ευρύτερο πρόγραμμα μεταρρυθμίσεων.

Η χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση εμφανίζει πολλές δυνατότητες που προς το παρόν δεν έχουν πλήρως ενεργοποιηθεί. Παρά τις σημαντικές προσπάθειες

και κεφάλαια που έχουν καταβληθεί, η ελληνική δημόσια διοίκηση χαρακτηρίζεται από:

- Μικρό αριθμό εγκατεστημένων ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και περιορισμένη αξιοποίησή τους.
- Μικρό αριθμό αξιόπιστων και συντηρούμενων βάσεων δεδομένων.
- Έμφαση σε συστήματα διαχειριστικά σε βάρος συστημάτων διοικητικής πληροφόρησης (MIS) και συστημάτων «front-office» για προσφορά υπηρεσιών προς τον πολίτη.

Από τις τρεις βασικές κατηγορίες λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης και συγκεκριμένα την *διαμόρφωση και εφαρμογή πολιτικών, την εσωτερική διεκπεραίωση εργασιών, και την επαφή με τον Πολίτη*, η μέχρι σήμερα εισαγωγή τεχνολογιών πληροφορικής στόχευσε στην δεύτερη κατηγορία.

Πέρα από την εγκατάσταση ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση, η σημερινή κατάσταση όσον αφορά τη χρήση ΤΠΕ στον δημόσιο τομέα χαρακτηρίζεται από σειρά πρωτοβουλιών με στόχο την ενημέρωση του πολίτη και την αποτελεσματική χρήση νέων μέσων επικοινωνίας. Υπάρχουν περίπου 15 σταθμοί εργασίας ανά 100 υπαλλήλους, ενώ οι κεντρικές υπηρεσίες όλων σχεδόν των υπουργείων και των κρατικών νομικών προσώπων συντηρούν σελίδες στο Internet. Ένας αυξανόμενος αριθμός υπαλλήλων έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Έχουν γίνει σημαντικές προσπάθειες αναβάθμισης του ανθρώπινου δυναμικού με προγράμματα συνεχιζόμενης κατάρτισης.



ΑΞΟΝΑΣ	ΔΕΙΚΤΕΣ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	ΤΙΜΗ ΕΚΚΙΝΗΣΗΣ 2000	ΤΙΜΗ ΣΤΟΧΟΥ 2006
<i>Εξυπηρέτηση του πολίτη - Ποιότητα Ζωής</i>	√ Αναλογία Η/Υ ανά 100 Δημ. Υπαλλήλους	20	70
	√ Ποσοστό διασυνδεδεμένων Δ.Υπηρεσιών		
	- Υπουργεία	75%	100%
	- Νομαρχίες	2%	100%
	- Δήμοι	0,2%	100%
	√ Ποσοστό Καταρτιζομένων Δ.Υπαλλήλων στις ΤΠΕ που ολοκλήρωσαν την κατάρτισή τους προς σύνολο δημοσίων υπαλλήλων	12%	38%
	√ Ποσοστό Δημοσίων Νοσοκομείων που εξοπλίζονται	22%	100%
	√ Ποσοστό Κέντρων Υγείας και Μονάδων Υγείας που εξοπλίζονται	0%	100%
√ Ποσοστό διασυνδεδεμένων Κέντρων Υγείας	0%	100%	
√ Ποσοστό καταρτιζομένων στις ΤΠΕ στον τομέα της υγείας ως προς το σύνολο	Αμελητέο	15%	

Στις δημόσιες υπηρεσίες, ήδη λειτουργούν ή βρίσκονται στο στάδιο της υλοποίησης αρκετά συστήματα πληροφορικής. Τα συστήματα αυτά υποστηρίζουν, πρωτίστως, σημαντικές διαχειριστικές λειτουργίες της διοίκησης και, δευτερευόντως, βάσεις δεδομένων για τις θεμελιώδεις για τη λειτουργία του κράτους πληροφορίες. Τα κυριότερα έργα που αφορούν την πληροφοριακή συγκρότηση του δημόσιου τομέα και υλοποιήθηκαν ή βρίσκονται σε εξέλιξη, παρουσιάζονται στον ακόλουθο Πίνακα.

<b>Έργο - Δράσεις</b>	<b>Συνοπτική περιγραφή - Στόχος - Αντικείμενο - Παρεχόμενες υπηρεσίες</b>
Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης "Κλεισθένης"	Κύριος στόχος η δημιουργία προϋποθέσεων συνεχούς εκσυγχρονισμού της διοίκησης μέσω παρεμβάσεων τεχνικού, οργανωτικού και εκπαιδευτικού χαρακτήρα: <ul style="list-style-type: none"> <li>• έργα οργάνωσης και πληροφορικής στους τομείς δημοσιονομικού, κοινωνικού και οικονομικού ενδιαφέροντος</li> <li>• προγράμματα εισαγωγικής και συνεχιζόμενης επαγγελματικής κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης</li> <li>• μελέτες και εφαρμογές για τη χρήση των νέων τεχνολογιών στις δημόσιες υπηρεσίες και για τη δημιουργία της απαραίτητης κοινής υποδομής</li> </ul>
"ΣΥΖΕΥΞΙΣ" (Μελέτη και Δημιουργία του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης)	Διαμόρφωση ενός ενιαίου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών, μεταξύ τους αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
Δράσεις για την αντιμετώπιση της ασυμβατότητας των πληροφοριακών συστημάτων με την ηλεκτρονική αναγνώριση ημερομηνιών μετά το 2000, και για την προσαρμογή τους στο Ευρώ	Αλλαγές στα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα
Πρόγραμμα Αριάδνη	Αποσκοπεί στη βελτίωση της επικοινωνίας και της ποιότητας της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις Δημόσιες Υπηρεσίες της χώρας. Παράλληλες πρωτοβουλίες: ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, κέντρο κλήσης 1464, Πρόγραμμα Αστερίας, δημιουργία One-Stop Shops, ψηφιοποίηση εντύπων, απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κ.α.
Τηλεφωνικές Αιτήσεις	Κλήση αριθμού 1502 για υποβολή τηλεφωνικής αίτησης για μια σειρά πιστοποιητικών. Οι αιτήσεις διαβιβάζονται με ηλεκτρονικό τρόπο από τον ΟΤΕ στην αρμόδια κατά περίπτωση δημόσια υπηρεσία.
Υπηρεσίες TAXISnet - Πληροφοριακά συστήματα Φορολογίας TAXIS και Τελωνείων ICIS και θησαυροφυλακίου-προϋπολογισμού	Φορολογική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων: ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων ΦΠΑ με πληρωμή του φόρου μέσω υπηρεσιών του Τραπεζικού Συστήματος, ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων Φόρου Εισοδήματος, εξατομικευμένη ηλεκτρονική πληροφόρηση για τα αποτελέσματα εκκαθάρισης του Φόρου Εισοδήματος, ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών μέσω fax
Δράσεις του Γενικού Λογιστηρίου του Κράτους	Εφαρμογή νέων συστημάτων πληρωμής και ελέγχου για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη: Πληρωμή συντάξεων και μισθών του Δημοσίου μέσω τραπεζικών λογαριασμών
IKAnet (www.ikanet.gr)	Στόχος ο εκσυγχρονισμός και η αναβάθμιση των υπηρεσιών του ΙΚΑ με νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Υπηρεσίες Πληροφόρησης</li> <li>- Υπηρεσίες Συναλλαγής (ηλεκτρονική υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ))</li> </ul>

<b>Έργο - Δράσεις</b>	<b>Συνοπτική περιγραφή - Στόχος - Αντικείμενο - Παρεχόμενες υπηρεσίες</b>
Δράσεις Υπουργείου Εξωτερικών	Ολοκλήρωση τεχνικής υποδομής (σε προμήθεια μηχανημάτων, λογισμικού και δικτύωσης) ώστε η χώρα μας να είναι σε θέση να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη συνθήκη Schengen. Παράλληλα, ολοκληρώνεται η προμήθεια εξειδικευμένων Η/Υ για τη διασφάλιση του απορρήτου των επικοινωνιών με προδιαγραφές που αποκλείουν τη δυνατότητα υποκλοπής από την ακτινοβολία τους στο περιβάλλον.
Δράσεις Υπουργείου Άμυνας	Ενοποιημένο Σύστημα Ελέγχου και Πληροφοριών, δημιουργία σώματος έρευνας και πληροφορικής, επιμόρφωση προσωπικού στις νέες τεχνολογίες, «Πρόγνωση καιρού υψηλής ευκρίνειας για ναυτιλιακές και άλλες εφαρμογές»,
Δράσεις Υπουργείου Δημόσιας Τάξης	«Συμμετοχή της Ελληνικής Αστυνομίας στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας διοίκησης με χρήση πληροφορικής»: αναβάθμιση του υπάρχοντος Πανελλαδικού Δικτύου Πληροφορικής και η ένταξη σ' αυτό όλων των Υπηρεσιών της Ελληνικής Αστυνομίας από επίπεδο Αστυνομικού Τμήματος και άνω, νέο γεωγραφικό και επιχειρησιακό σύστημα πληροφοριών για την παρακολούθηση των περιπολικών οχημάτων της Άμεσης Δράσης Αττικής.
Δράσεις Υπουργείου Δικαιοσύνης	Αναβάθμιση υποδομών πληροφορικής και επικοινωνιών, με τη μηχανοργάνωση γραμματείας τεσσάρων καταστημάτων κράτησης, όπως και του Πρωτοδικείου, Ειρηνοδικείου, Εφετείου και Εισαγγελίας Πρωτοδικών Αθηνών, Συμβουλίου της Επικρατείας, σειρά άλλων Πρωτοδικείων στη χώρα
Δράσεις Υπουργείου Εργασίας - ΟΑΕΔ	Εκσυγχρονισμός των επαγγελματικών δομών του ΟΑΕΔ με εισαγωγή προγραμμάτων κατάρτισης για πολυμέσα και πληροφορική, δημιουργία καλύτερης υποδομής και διοικητικής υποστήριξης για εύρεση εργασίας με τη χρήση νέων τεχνολογιών, επέκταση του μηχανογραφικού συστήματος εγγραφής και έκδοσης αποφάσεων επιδότησης ανέργων, ηλεκτρονικό σύστημα για τη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας σε τοπικά Γραφεία Εργασίας, δημιουργία μηχανογραφικού συστήματος «κάρτας εργασίας» στα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (ΚΠΑ), επέκταση του Ολοκληρωμένου Συστήματος Παρακολούθησης της Αγοράς Εργασίας (ΟΣΠΑΕ) στο Εθνικό Παρατηρητήριο Απασχόλησης.
Έργο ΥΔΡΟΣΚΟΠΕΙΟ	Στόχος η δυνατότητα πρόσβασης από σειρά κρατικών φορέων σε μία κατανεμημένη σύγχρονη βάση μετεωρολογικών και υδρολογικών πρωτογενών δεδομένων
Προγράμματα επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών στις ΤΠΕ	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση: έργο «Εξομίωσης των πτυχιών» των δασκάλων (όπου επιμορφώθηκαν περίπου 5000 δάσκαλοι), πιλοτικό έργο «Νησί των Φαιάκων». Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση: έργο «Οδύσσεια» για την επιμόρφωση των εκπαιδευτικών στη χρήση υπολογιστών και σε εφαρμογές Γραφείου και εξειδίκευση εκπαιδευτικών σε θέματα εισαγωγής των ΤΠΕ στην εκπαίδευση. Τμήματα ΠΛΗΝΕΤ στις Νομαρχίες. Πρόγραμμα TRENDS: δημιουργία κέντρου επιμόρφωσης των εκπαιδευτικών από απόσταση στο Παιδαγωγικό Ινστιτούτο.
Εξοπλισμός σχολικών εργαστηρίων πληροφορικής	Εγκατάσταση 439 σχολικών εργαστηρίων την περίοδο 1999-2000 και 1000 το 2001.
Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο ( <a href="http://www.sch.gr">http://www.sch.gr</a> ) στα πλαίσια των έργων Ασκού του Αιόλου και EDUnet	Δίκτυο πρόσβασης της Πρωτοβάθμιας και Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης για τη λειτουργική αναδιάρθρωση των εκπαιδευτικών υπηρεσιών. Διαθέτει 51 κόμβους που καλύπτουν όλους τους νομούς της χώρας και δίδουν την δυνατότητα για dial up πρόσβαση και σύνδεση στο Internet σε όλα τα σχολεία της χώρας.
Έργο ΟΔΥΣΣΕΑΣ	Διασύνδεση και εξοπλισμός 60 σχολείων στην Πάτρα, την Ξάνθη και το Αιγαίο, επιμόρφωση εκπαιδευτικών και παραγωγή εκπαιδευτικού λογισμικού για διδασκαλία μαθημάτων μέσω δικτύου

<b>Έργο - Δράσεις</b>	<b>Συνοπτική περιγραφή - Στόχος - Αντικείμενο - Παρεχόμενες υπηρεσίες</b>
Έργα Σειρήνες, Ναυσικά Έργο Κίρκη Έργο Μνηστήρες	Ανάπτυξη και παραγωγή εκπαιδευτικού υλικού και λογισμικού για την υποβοήθηση της διδασκαλίας μαθημάτων Προσαρμογή και ελληνοποίηση ξένου εκπαιδευτικού λογισμικού Εξοπλισμός 300 σχολείων, με τη δημιουργία καταλλήλων εργαστηρίων, για την υποστήριξη της διδασκαλίας των ανωτέρω
Ανάπτυξη ερευνητικών δικτύων Έργο TEN-34-QUANTUM  GUnet	Διασυνδέσεις των ευρωπαϊκών ακαδημαϊκών ερευνητικών δικτύων με ταχύτητα 34Mbps. Συμμετοχή του ΕΔΕΤ.  Δημιουργία και λειτουργία ενός διαδικτύου προηγμένης τεχνολογίας, που διασυνδέει τα εσωτερικά δίκτυα 18 ΑΕΙ και 14 ΤΕΙ σε υψηλές ταχύτητες, για την παροχή υψηλής ποιότητας δικτυακών υπηρεσιών και την υλοποίηση προηγμένων εφαρμογών τηλεματικής.
Εθνικό Κτηματολόγιο	Ενιαίο σύστημα οργανωμένων σε κτηματοκεντρική βάση νομικών, τεχνικών και άλλων πρόσθετων πληροφοριών για όλα τα ακίνητα της επικράτειας. Σύνταξη ψηφιακών καρτών με τη χρήση Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών.
Δράσεις Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών	CD-ROM "Πρώτα ο πολίτης", Κιόσκια πληροφόρησης, Εκσυγχρονισμός συστήματος ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, Σύστημα κράτησης θέσεων αεροπορικών και σιδηροδρομικών μεταφορών, Διαχείριση Στόλου, Έλεγχος οχημάτων, με συστήματα τηλεματικής, Συνδυασμένες Επιβατηγές Μεταφορές
Ενιαίο Πολιτιστικό Πληροφοριακό Σύστημα (ΕΠΠΟΣ) στο Υπουργείο Πολιτισμού	Ανάπτυξη υποδομής σε τεχνολογικό εξοπλισμό και προσωπικό, μηχανισμών διαχείρισης έργου και επιχειρησιακής αξιοποίησης οι οποίοι επιτρέπουν να αναπτυχθούν πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές για τη διαχειριστική τεκμηρίωση μνημείων, την επιστημονική τεκμηρίωση και γενικότερα την προβολή και αξιοποίηση του ελληνικού πολιτισμού, όπως και για τη διοικητική υποστήριξη και οικονομική διαχείριση της συνολικής πολιτιστικής πολιτικής. Πολιτιστικός κόμβος ΟΔΥΣΣΕΥΣ, κόμβος ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΣ στο Αρχαιολογικό Μουσείο της Θεσσαλονίκης, Κόμβος για την ελληνική λογοτεχνία, Παραγωγή πολιτιστικών πολυμέσων, Συστήματα πληροφόρησης του κοινού.
Εφαρμογές τηλε-ιατρικής	Ολοκληρωμένο Δίκτυο Τηλεματικών Υπηρεσιών στον τομέα της Υγείας στην Κρήτη, παροχής υπηρεσιών τηλε-ιατρικής από το Ωνάσειο Καρδιοχειρουργικό Κέντρο και το Σισμανόγλειο Νοσοκομείο.
Δράσεις Υπουργείου Μακεδονίας-Θράκης	<ul style="list-style-type: none"> <li>Πιλοτικό πρόγραμμα τηλεπαιμόρφωσης εκπαιδευτικών στις απομακρυσμένες περιοχές της Βόρειας Ελλάδας</li> <li>Πληροφορίες μέσω κόμβου στο Internet για θέματα υποδομής, περιβάλλοντος, κοινωνικής και πολιτιστικής δραστηριότητας στην Μακεδονία και την Θράκη</li> </ul>
Πληροφοριακό Σύστημα του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας (MIS ΥΠΕΘΟ)	Περιλαμβάνει εφαρμογές για τις διοικητικές διαδικασίες ένταξης και χρηματοδότησης, τη χρηματοοικονομική παρακολούθηση, την παρακολούθηση του φυσικού αντικείμενου και των δεικτών επιπτώσεων, και την παρακολούθηση των διοικητικών διαδικασιών υλοποίησης όλων των έργων του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (ΚΠΣ)

## 4.2 Σημαντικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Με βάση τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τους στόχους του σχεδίου e – Europe 2005, οι ελληνικοί φορείς της Δημόσιας Διοίκησης κατάρτησαν επιχειρησιακά σχέδια, προσαρμόζοντας τα τελευταία στις ανάγκες της ελληνικής πραγματικότητας.

Θετικά στοιχεία αποτελούν, η προηγούμενη εμπειρία σε δράσεις που αποτελούν συμπληρώματα έργων που άρχισαν κατά το Β' ΚΠΣ και δεν έχουν ακόμα ολοκληρωθεί, καθώς και η ικανοποιητική προσήλωση στις προδιαγραφές που έθεσε το ΕΠ ΚτΠ. Για την επιτυχή όμως υλοποίησή τους, απαιτείται η εξάλειψη των χρονικών καθυστερήσεων που οφείλεται στη κρατική γραφειοκρατική δομή, η διαρκής χρηματοδότησή τους, ο αποτελεσματικός συντονισμός όλων των επιπέδων λήψης αποφάσεων κάθε φορέα, καθώς και των φορέων μεταξύ τους, και τέλος η θετική αποδοχή από το σύνολο των τελικών αποδεκτών τους.

Στο σημείο αυτό θα παρουσιάσουμε κάποια από τα σημαντικότερα έργα που υλοποιούνται στην Ελλάδα για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

### 4.2.1 Δίκτυο Σύζευξις

Το Δίκτυο Σύζευξις αποτελεί το πρώτο εθνικό (πανελλαδικής εμβέλειας), εσωτερικό (*Intranet*) δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης. Ως τέτοιο, υπόσχεται να παρέχει, με εγγυημένο τρόπο και σύμφωνα προς συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα, τηλεπικοινωνιακές αλλά και τηλεματικές υπηρεσίες μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Απευθύνεται σε όλη την ελληνική επικράτεια και πρόκειται να καλύπτει τις ανάγκες 1.800 περίπου επιμέρους δημόσιων διοικητικών φορέων. Άρα, ως δίκτυο θα κάνει αισθητή την παρουσία του σε 1.800 περίπου διαφορετικά σημεία.

Η ιδέα του Σύζευξις δεν είναι αυθύπαρκτη: έχει προηγηθεί η λειτουργία αντίστοιχων ευρωπαϊκών δικτύων, που λειτουργούν ως πρότυπα, στο πλαίσιο λειτουργίας προγραμμάτων υποστήριξης τους.

Ο στόχος των προγραμμάτων *IDA 1, 2 (Interchange of Data between Administrations· 1995-1997, 2002)* είναι η δημιουργία τηλεματικών δικτύων ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των επιμέρους ευρωπαϊκών εθνικών διοικήσεων. Η δημιουργία και λειτουργία αυτών των δικτύων υπηρετούν την ανάγκη για βελτίωση

της διαλειτουργικότητας, η οποία με τη σειρά της εγγυάται τον περιορισμό του κόστους και την αύξηση της αποτελεσματικότητας.

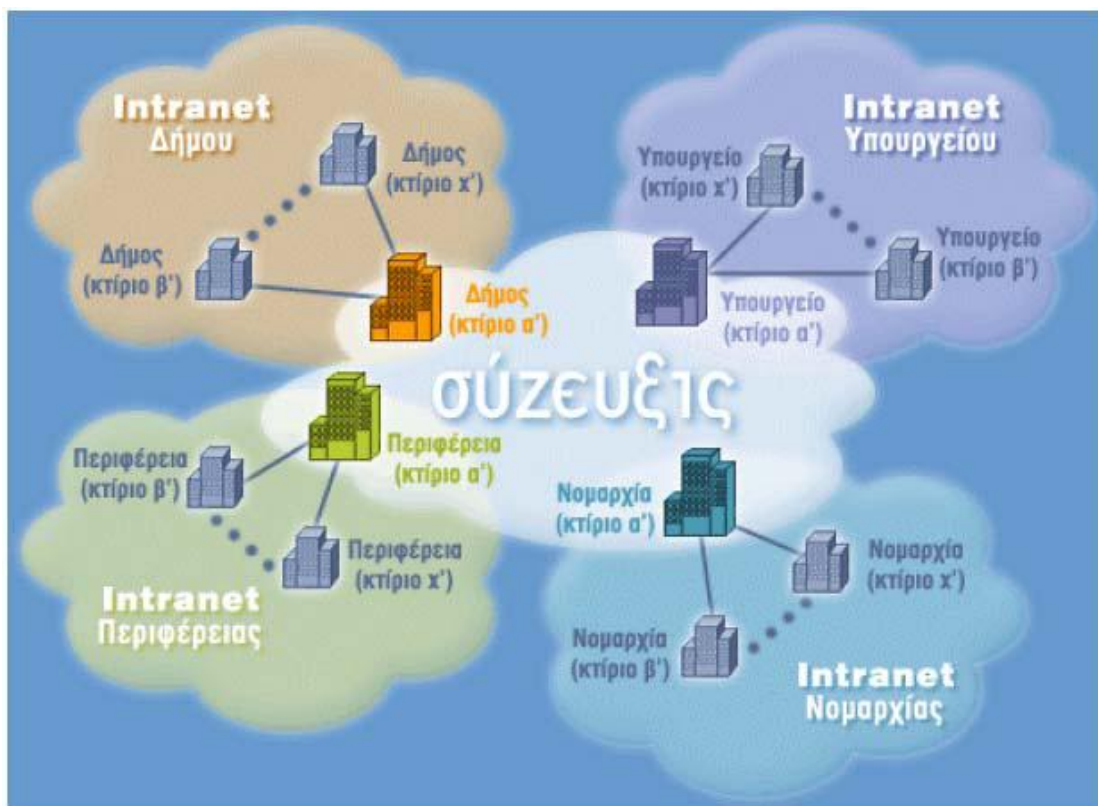
Οι υπηρεσίες που θα προσφέρει το Σύζευξις στους φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα θα είναι ποικίλες: θα παρέχει φωνητικές υπηρεσίες (θα προσφέρει υπηρεσίες τηλεφωνίας και τηλεομοιοτυπίας εντός του Δικτύου [ατελείς υπηρεσίες εσωτερικής τηλεφωνίας], αλλά και επικοινωνίας πολλών επιπέδων [αστικής, υπεραστικής, κινητής, διεθνούς] εκτός του Δικτύου) και παράλληλα θα τους δίδει τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα και εικόνα (οι φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν εσωτερικά μέσω του Δικτύου, να προσπελαύνουν κατά τις ανάγκες τους διαφορετικούς τόπους στο Διαδίκτυο, να μετέχουν σε τηλεδιασκέψεις, να παρακολουθούν τηλεεκπαιδευτικά μαθήματα, ακόμη και να παρέχουν πρόσβαση στις πηγές πληροφοριών τους σε επιλεγμένους χρήστες, κατόπιν αίτησης των τελευταίων). Στο Σύζευξις, η διακίνηση φωνής, δεδομένων και εικόνας θα γίνεται πάνω από το ίδιο καλώδιο.

διακρίνεται από συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά:

- § θα υποστηρίζει τη διακίνηση κάθε μορφής πληροφορίας *on-line*, σε οριζόντιο και κάθετο επίπεδο
- § θα είναι συμβατό με τον τεχνολογικό εξοπλισμό των υπαρχόντων και λειτουργούντων τοπικών δικτύων (*LAN*) και τηλεφωνικών κέντρων των φορέων του Ελληνικού Δημοσίου, η συμβατότητα ωστόσο αυτή θα συνοδεύεται από το διαχωρισμό του Σύζευξις από τα άλλα επιμέρους δίκτυα των φορέων, ώστε να μην προκύπτουν προβλήματα διαχείρισης και να μπορεί το Σύζευξις να αναπτύσσεται ανεξάρτητα από αυτά
- § θα κάνει χρήση των δυνατοτήτων που προσφέρουν τα πλέον σύγχρονα πρωτόκολλα δικτύων
- § θα παρέχει υπηρεσίες εγγυημένης ποιότητας (βασισμένες στη Συμφωνία Επιπέδου Παρεχομένων Υπηρεσιών· *Service Level Agreement [SLA]*)
- § θα καλύπτει τις διοικητικές ανάγκες ενός μεγάλου αριθμού φορέων (περίπου 1.800)
- § θα εκτείνεται σε όλη την ελληνική επικράτεια ενεργοποιώντας συνολικά, σε όλους τους νομούς της χώρας, 120-180 κόμβους διανομής/συγκέντρωσης
- § θα είναι ανοικτό σε μελλοντική επέκταση
- § καθιστά τις τηλεφωνικές κλήσεις εντός του Δικτύου ατελείς

- § προτίθεται να καλύπτει τις ανάγκες του Ελληνικού Δημοσίου σε συνεχή και σταθερή βάση
- § δίδει το έναυσμα για αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση των δαπανών των δημοσίων υπηρεσιών.

Η λειτουργία του Δικτύου Σύζευξις γεννά την εύλογη προσδοκία για καλλιέργεια από όλα τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης μιας «κουλτούρας πληροφορικής».



Ο κύριος σκοπός στον οποίο κατατείνει το έργο είναι η βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών· αυτό θα είναι το προϊόν της προσφοράς από μέρους του Δικτύου Σύζευξις προς αυτές προηγμένων τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών.

Οι επιμέρους στόχοι που προσδοκάτε πως θα επιτευχθούν από την εγκατάσταση και τη λειτουργία του Δικτύου Σύζευξις είναι οι ακόλουθοι:

- § ο εκσυγχρονισμός των δημοσίων υπηρεσιών, η υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η άμβλυση του «ψηφιακού χάσματος» που χωρίζει διαφορετικές εθνικές διοικήσεις στη σύγχρονη Κοινωνία της Πληροφορίας
- § η κατάρτιση των στελεχών της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης σε δικτυακές εφαρμογές και η αξιοποίηση των πολλαπλών δυνατοτήτων τους
- § η εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των δημοσίων φορέων
- § η αποφυγή επαναλήψεων-επικαλύψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις
- § η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων μεταξύ των φορέων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης
- § η μείωση του επικοινωνιακού κόστους
- § η βελτίωση της ταχύτητας και της ασφάλειας των διακινούμενων δεδομένων
- § η αναβάθμιση των υπηρεσιών που προσφέρονται προς τους διοικούμενους
- § η διευκόλυνση της πρόσβασης του πολίτη σε πληροφορίες που έχουν ως πηγή τους διαφορετικές μεταξύ τους δημόσιες υπηρεσίες
- § η παροχή υπηρεσιών μίας στάσης προς τον πολίτη (*one stop shopping*)
- § η αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων εκείνων που απέρρευσαν από την απελευθέρωση της αγοράς των τηλεπικοινωνιών και παράλληλα η διαμόρφωση του κατάλληλου επιχειρηματικού περιβάλλοντος στους τομείς της πληροφορικής και των επικοινωνιών, όπου θα εφαρμόζεται ο κανόνας του υγιούς ανταγωνισμού

Το έργο Σύζευξις εντάσσεται σε μια ευρεία προσπάθεια ανάπτυξης οριζόντιων πληροφοριακών και τηλεπικοινωνιακών υποδομών, εντός του πεδίου δραστηριοτήτων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

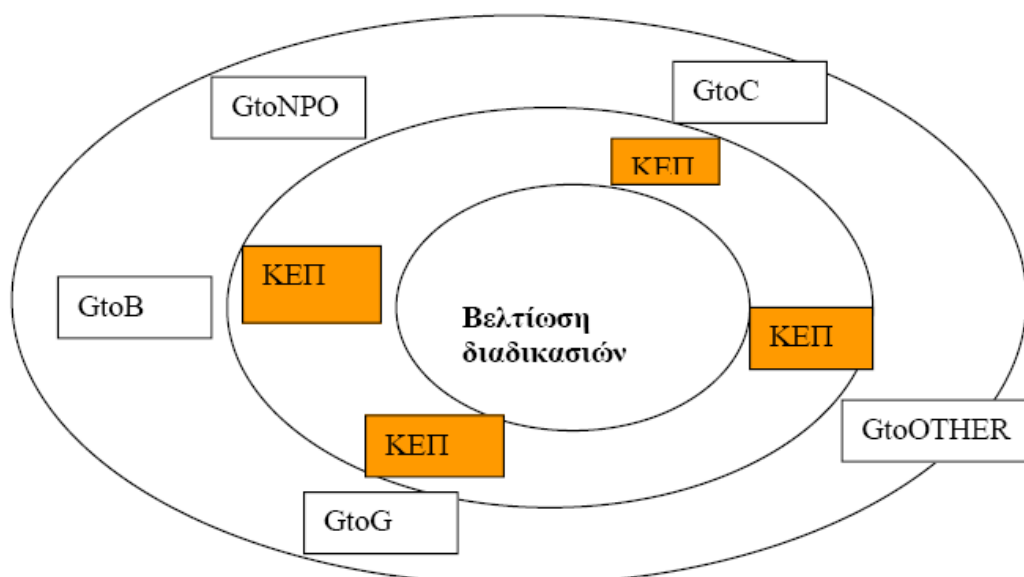
Άνευ της υπάρξεως τέτοιου είδους υποδομών, οι δράσεις των επιχειρησιακών σχεδίων των δημόσιων φορέων δεν είναι δυνατόν να υλοποιηθούν. Η σχεδιαζόμενη αυτή ανάπτυξη τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών θα υποστηρίξει την απρόσκοπτη και ταχεία ροή πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και θα αποτελέσει τη βάση για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου προς τους πολίτες και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.



#### 4.2.2 Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών

Ο θεσμός των ΚΕΠ αποτελεί μια απάντηση στο αίτημα για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και μπορεί να εξελιχθεί τόσο ως εργαλείο για την αύξηση της ανταποκρισιμότητας της διοίκησης στις ανάγκες του πολίτη όσο και ως εργαλείο της βελτίωσης διαδικασιών και της διοίκησης αλλαγής (change management).

Σχηματικά η βελτίωση διαδικασιών βρίσκεται στην καρδιά του change management στην κατάληξη του οποίου βρίσκονται (και) τα ΚΕΠ ως σημεία στα οποία υλοποιείται η βελτίωση για τον πολίτη.



Ήδη έχει αναφερθεί ότι αλλαγές σε επίπεδο διαδικασιών Government to Government (GtoG) και Government to Citizen (GtoC) δε μπορούν στην πραγματικότητα να διαχωριστούν: κανείς σχεδιάζει μία αλλαγή στο επίπεδο του backoffice έχοντας κατά νου μια επιθυμητή κατάσταση στη σχέση GtoC.

Στο επίπεδο του front office τα ΚΕΠ είναι ταυτόχρονα δύο πράγματα: πρώτον αποτελούν για τη διοίκηση το αντίστοιχο ενός δικτύου πώλησης για μια εταιρεία. Δηλαδή αποτελεί την γεωγραφική αντιπροσώπευση και το κοντινότερο σημείο εξυπηρέτησης («αγοράς») όλων των «προϊόντων» της διοίκησης είναι δηλαδή ένα φυσικό σημείο το οποίο επιχειρείται να είναι το πρόσωπο της διοίκησης προς τον πολίτη. Δεύτερον είναι one stop shops-δηλ ο πολίτης δεν υποχρεούται παρά μόνο να

απευθυνθεί σε ένα ΚΕΠ για να ασκήσει ένα δικαίωμα ή μια υποχρέωση και εξαιτίας αυτού του χαρακτήρα αναμένεται να αποτελέσουν το κρίσιμο πείραμα της μετάβασης σε ολοκληρωμένα σημεία εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω του ειδικού portal το οποίο ήδη περιλαμβάνει τις πιστοποιημένες διαδικασίες και τα αντίστοιχα έντυπα τα οποία μπορεί να «κατεβάσει» από το δικτυακό τόπο. Κυρίως όμως μπορεί να υλοποιήσει τη χρησιμοποίηση ενός intranet της διοίκησης μέσα από το οποίο γίνονται οι αναζητήσεις στοιχείων, καταγράφονται τα αιτήματα και οι διαδικασίες αλλά και ο μικραίνει ο χρόνος αναζήτησης ενώ (υπό προϋποθέσεις ) μπορεί να γίνει και εκτύπωση δικαιολογητικών και επαλήθευση στοιχείων που αφορούν το αίτημα του πολίτη.

Στην ελληνική διοίκηση η έννοια της υπηρεσίας μιας στάσης εμφανίζεται σε πρωτόλειες μορφές από τα τέλη της δεκαετίας του '80. Ο ν1599/86 δημιουργεί τα γραφεία ενημέρωσης πολιτών στις Νομαρχίες – που δεν ευτύχησε ιδιαίτερα σε ένα ακόμη ανώριμο διοικητικό περιβάλλον. Στα χρόνια που ακολούθησαν και κάτω από την επίδραση και των ιδεών της ολικής ποιότητας αλλά συγκεκριμένων αναγκών διαμορφώθηκαν προσπάθειες σε περιφερειακό επίπεδο πχ πρόγραμμα ΑΣΤΕΡΙΑΣ, πρόγραμμα περιορισμένων διαδρομών στις Νομαρχίες κοκ. Η ευρωπαϊκή και διεθνής εμπειρία γύρω από το θέμα αποτελούν έναν ακόμα παράγοντα που ωθεί προς αυτή την κατεύθυνση.

Ωστόσο τα εξής σημεία θα πρέπει να τονιστούν σχετικά με τη λειτουργία των ΚΕΠ:

Α. οι διαδικασίες αφορούν μεν εσωτερικά στην κατασκευή μιας βάσης δεδομένων κοινής και προσιτής στους χρήστες από πολλά φυσικά σημεία αλλά ακόμα δεν υπάρχει ηλεκτρονική διαβίβαση ούτε από τα ΚΕΠ στις υπηρεσίες ούτε μέσω του διαδικτυακού τόπου

Β. η καθετοποίηση της εξυπηρέτησης είναι εξωτερική ,αφορά τον πολίτη, όχι τις εσωτερικές διαδικασίες που μεσολαβούν ανάμεσα στο ΚΕΠ και τις Δημόσιες υπηρεσίες. έτσι σύμφωνα με την ανάλυση που προηγήθηκε η διαδικασία αφορά απλοποίηση κατ' αρχάς στο επίπεδο της διαδικασίας και κατόπιν ενσωμάτωσης σε υπολογιστικό περιβάλλον. Πρόκειται δηλαδή για δύο ξεχωριστές και μη σχετιζόμενες κατά την φάση της διαμόρφωσής τους διαδικασίες:

-απλοποίηση πρώτα

-διαμόρφωση βάσης απλοποιημένων διαδικασιών ύστερα.

Σε ότι αφορά την εκκίνηση των διαδικασιών απλοποίησης το αρχικό μοντέλο ήθελε την πρωτοβουλία να έχει η Διεύθυνση Απλοποίησης διαδικασιών και Παραγωγικότητας του ΥΠΕΣΔΔΑ. Η διεύθυνση επικοινωνούσε με τα υπόλοιπα υπουργεία δια των αντίστοιχων διευθύνσεων απλούστευσης διαδικασιών και ζητούσε να προταθούν αρμοδιότητες/διαδικασίες προς απλοποίηση. Με τη σειρά της η διεύθυνση απλούστευσης του κάθε υπουργείου σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες διευθύνσεις πρότεινε (ή έπρεπε να προτείνει) μια σειρά διαδικασιών προς διαβούλευση με σκοπό την έκδοση ΚΥΑ. Ωστόσο αν και αυτή η μεθοδολογία επιχειρήθηκε αρχικά, στην πορεία (και κυρίως με την απροθυμία της διοίκησης να προτείνει διαδικασίες προς απλοποίηση) έγινε αλλαγή του τρόπου προσέγγισης: η διεύθυνση Απλοποίησης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας του ΥΠΕΣΔΔΑ κατέγραψε με ίδιους πόρους διαδικασίες που αφορούσαν την εξυπηρέτηση του πολίτη και που π.χ υπήρχαν σε Οδηγούς του πολίτη ενώ υπήρξε μια ξεχωριστή καταγραφή αρμοδιοτήτων που αφορούσαν στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση και οι οποίες αφού πρώτα γίνονταν σχέδιο με την υπογραφή του Υπ. Εσωτερικών στέλνονταν για διαβούλευση στα αρμόδια υπουργεία. Η διαδικασία αυτή υπήρξε επιτυχέστερη και είχε ως αποτέλεσμα την έκδοση αρκετών ΚΥΑ. Φυσικά υπήρξαν διαδικασίες που ενώ προτάθηκαν δεν έγιναν δεκτές από τα αρμόδια υπουργεία.

Κυρίως πρόκειται για διατάξεις που είχαν έμμεσο ή άμεσο οικονομικό αντίκτυπο (πχ κατάργηση ή ενοποίηση παραβόλων).

Σε ότι δε αφορά στη μορφή της απλοποίησης των διαδικασιών αυτών αφορά σε ενδοϋπηρεσιακή αναζήτηση εγγράφων (πληροφοριών) χωρίς την ανάμειξη του πολίτη, κατάργηση ή απλοποίηση των εγγράφων (πχ της υπεύθυνης δήλωσης) και ηλεκτρονικοποίησή τους ώστε να είναι άμεσα διαθέσιμες στον πολίτη και τέλος συντμήσεις χρόνου (που αφορούν κυρίως σε εφαρμογή του νόμου 1943/91 ο οποίος προβλέπει ανώτατες προθεσμίες για την υλοποίηση μιας σειράς διαδικασιών και από τις οποίες μια σειρά υπηρεσιών είχαν καταφέρει να εξαιρεθούν με αιτιολογίες όπως πχ έλλειψη προσωπικού με αποτέλεσμα την επιμήκυνση του χρόνου σε μη παραδεκτά επίπεδα).

Γ. ένα άλλο σημείο αφορά στις διαδικασίες μέσω των οποίων ένα ΚΕΠ συλλέγει τις πληροφορίες για το λογαριασμό του πολίτη και ιδιαίτερα όπου απαιτείται διαδικασία με παραπάνω από ένα υπουργείο Πχ αν για την έκδοση μιας άδειας είναι αρμόδιο το ΥΜΕ αλλά για την έκδοση πρέπει να εκδοθεί ποινικό μητρώο ποιος αναλαμβάνει την έκδοσή του; Το ΥΜΕ ως αποδεχόμενο την παραγγελία ή το ΚΕΠ ως εντολοδόχος; Το

παράδειγμα είναι αποκαλυπτικό της έννοιας του ενιαίου backoffice:σε έναν τέτοιο διοικητικό κόσμο αυτή η διάσταση δεν έχει νόημα: ο εγκεκριμένος χρήστης είτε στο ΚΕΠ είτε στο υπουργείο, αυτός που χειρίζεται το φάκελο του πολίτη αναζητά την πληροφορία σε μια βάση δεδομένων και εκδίδει το έγγραφο στον τοπικό εκτυπωτή του.

Δ. οι συναρμοδιότητες είναι ένα άλλο σημείο στο οποίο μπορούν να βοηθήσουν τα ΚΕΠ καθώς σήμερα οι περισσότερες από τις πιστοποιημένες διαδικασίες αφορούν σε κάθετες αρμοδιότητες εντός της ίδιας υπηρεσιακής μονάδας (πχ ενός και μόνο αρμόδιου υπουργείου). Από την πληροφόρηση που μας έδωσε η Διεύθυνση Απλούστευσης Διαδικασιών και Παραγωγικότητας πάντως υπάρχουν ΚΥΑ που υπογράφονται μέχρι και από τέσσερις υπουργούς (δηλ ανήκουν στις συναρμοδιότητες) αν και όπως διευκρινίστηκε τις περισσότερες φορές μια αρμοδιότητα ανήκει κατά 80% σε ένα υπουργείο. Ο χρόνος για την υλοποίηση μιας ΚΥΑ (από τη διαβούλευση μέχρι την υπογραφή) μπορεί να είναι από 2-3 μήνες όταν εμπλέκεται μόνο ένα αρμόδιο υπουργείο ως και 7-8 μήνες προκειμένου για συναρμοδιότητες. Οι ΚΥΑ που υπογράφηκαν αποτέλεσαν τη βάση για τις διαδικασίες οι οποίες «πιστοποιήθηκαν» να εκτελούνται και μέσω των ΚΕΠ. Ε. Τα πρώτα στοιχεία από τη λειτουργία των ΚΕΠ δείχνουν ότι τα δημοφιλέστερα ζητούμενα μέσω των ΚΕΠ είναι έγγραφα του Υπ.Δικαιοσύνης (ποινικό μητρώο), του Υπ.Μεταφορών (αντίγραφα αδειών) και του ΥΠΕΣΔΔΑ (διαβατήρια, μεταδημοτεύσεις) κλπ.

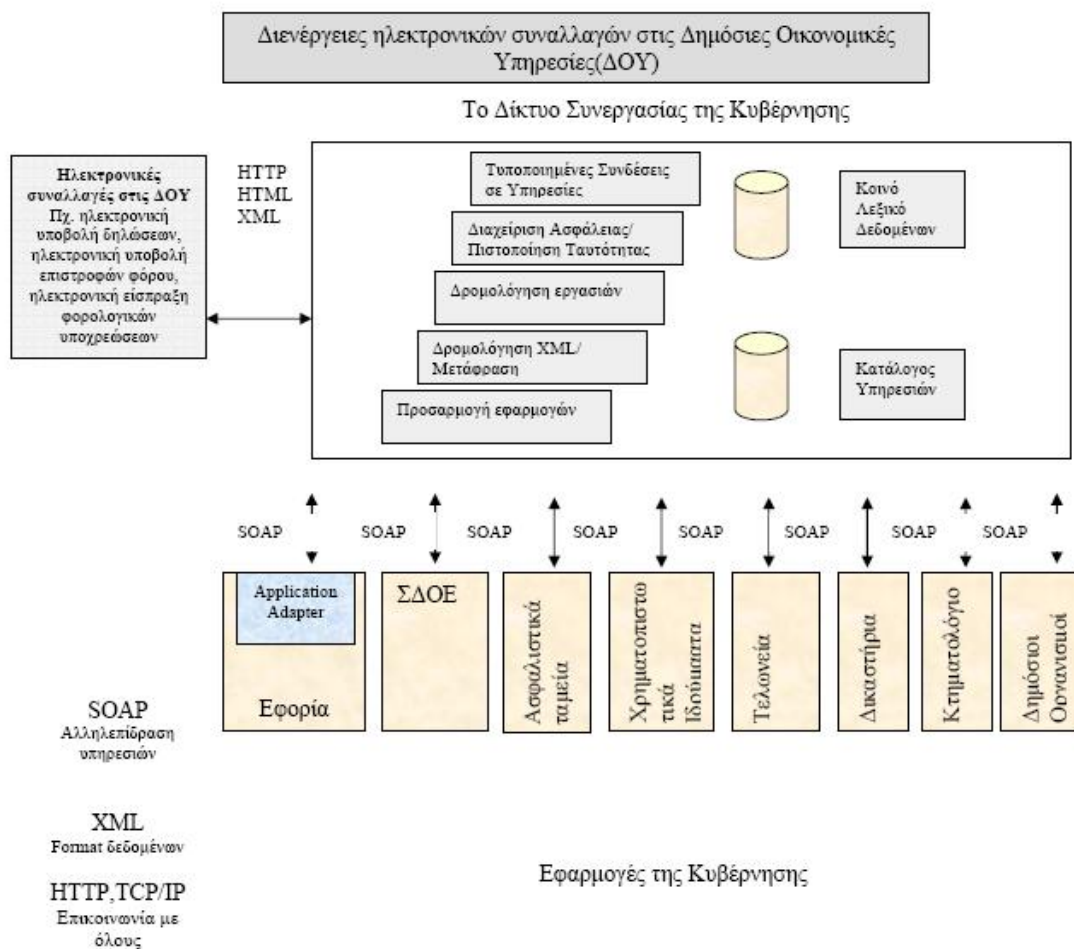
Μια σειρά από νέες διαδικασίες πρόκειται σύντομα να ενταχθούν στα ΚΕΠ με προτεραιότητα για τις μεν αγροτικές περιοχές σε θέματα αγροτικών αποζημιώσεων , ΟΓΑ και στις αστικές περιοχές θέματα που αφορούν στο ΙΚΑ και τα φορολογικά ζητήματα και άλλα.

Τα προβλήματα που κυρίως έχουν εμφανιστεί αφορούν στην: Μη συνεργασία των καθ' ύλην αρμόδιων φορέων είτε με τη μορφή της αμφισβήτησης της δικαιοδοσίας του ΚΕΠ, της αμφισβήτησης του ότι ο υπάλληλος που ζητάει τα στοιχεία προέρχεται από το ΚΕΠ (αυθεντικοποίηση) αλλά και της ζήτησης περισσότερων δικαιολογητικών από αυτά που προβλέπει η ΚΥΑ κοκ. Ιδιομορφία εμφανίζεται στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις όπου σε κάποιες απαιτούνται για την ίδια διαδικασία διαφορετικά τέλη ή παράβολα κάτι για το οποίο δεν έχει ενημερωθεί το ΚΕΠ.

### 4.2.3 TAXISNET

Ένα από τα επιτυχημένα παραδείγματα που έχει να επιδείξει η Ελλάδα είναι το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS. Πρόκειται για ένα Εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα που στοχεύει στην υποστήριξη όλων των λειτουργιών της φορολογικής διαχείρισης τόσο στις ΔΟΥ (Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες) όσο και κεντρικά, καθώς επίσης και στην πάταξη της φοροδιαφυγής. Το TAXIS παρέχει τη δυνατότητα τήρησης βάσεων δεδομένων τοπικά στις ΔΟΥ(αποκεντρωμένη λειτουργία), αλλά και κεντρικά (ΚΕΠΥΟ) καθώς επίσης και τη δυνατότητα on-line διασύνδεσης των 300 ΔΟΥ με τα ΚΕΠΥΟ. Το έτος 2000, το ΟΠΣ TAXIS επεκτάθηκε με τη δημιουργία ενός εξωστρεφούς συστήματος, του TAXISnet, το οποίο σαν στόχο είχε την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω του Διαδικτύου.

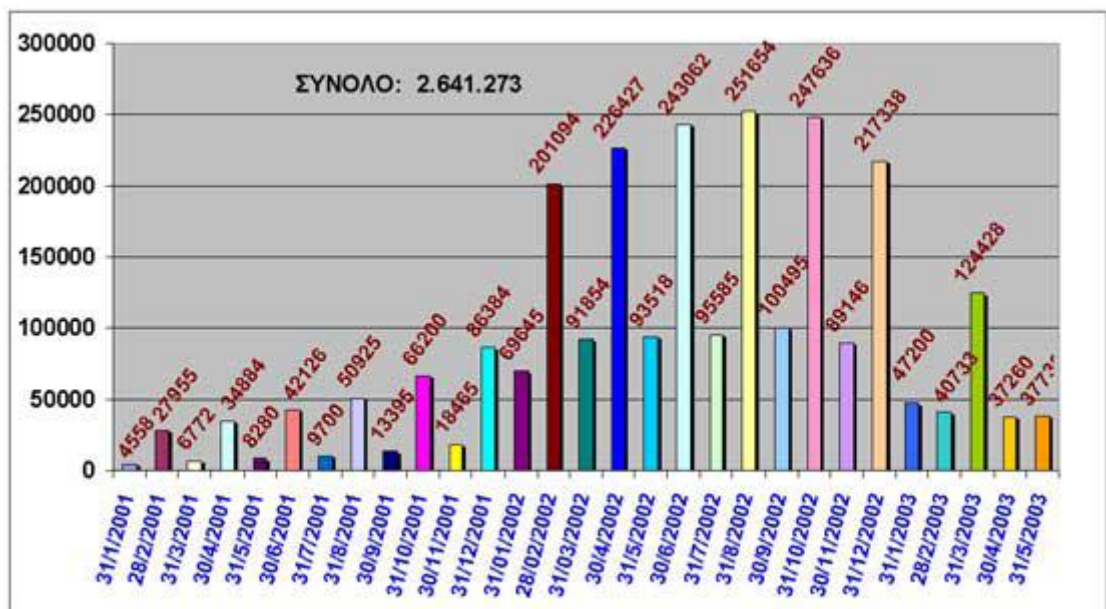
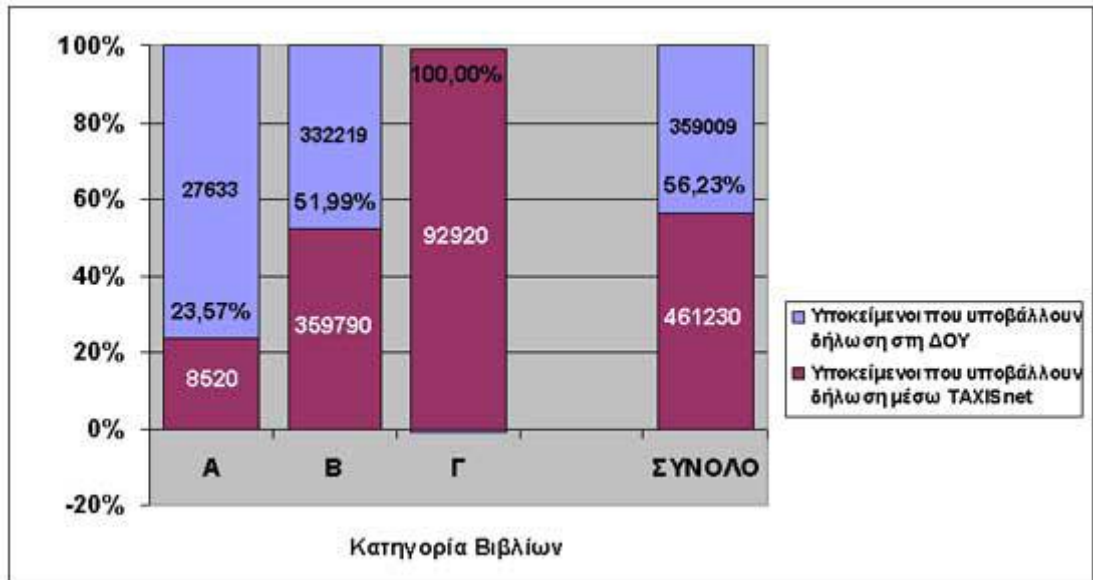
Το σύστημα προσφέρει: διαχείριση μητρώου φορολογουμένων(πολιτών και επιχειρήσεων), Φορολογία εισοδήματος, φορολογία κεφαλαίου, φορολογία οχημάτων, λοιποί φόροι(χαρτόσημο, φόροι κατανάλωσης κ.λπ.), φόρος προστιθέμενης αξίας (ΦΠΑ), φόρος μεγάλης ακίνητης περιουσίας, κώδικας βιβλίων και στοιχείων, εικόνα φορολογουμένου (συνθετικά από όλα τα υποσυστήματα), Διασταύρωση στοιχείων, έλεγχοι φορολογουμένων, δικαστικές ενέργειες, πρωτόκολλο εισερχόμενης και εξερχόμενης αλληλογραφίας ΔΟΥ, λογιστική εσόδων (παρακολούθηση οφειλών-φορολογικές ενημερότητες), λογιστική εξόδων, έλεγχος και επιθεώρηση ΔΟΥ).



Αρχικά, το TAXISnet έδινε τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής πιστωτικών και μηδενικών δηλώσεων ΦΠΑ. Σήμερα, παρέχει ένα σύνολο υπηρεσιών όπως η έκδοση μέσω φαξ αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας από το σύστημα TAXISphone, η ηλεκτρονική πληροφόρηση για τα αποτελέσματα εκκαθάρισης του φόρου εισοδήματος, η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και χρεωστικών δηλώσεων ΦΠΑ καθώς και η υποβολή των συγκεντρωτικών καταστάσεων προμηθευτών-πολιτών. Η μελλοντική επέκταση του TAXISnet προβλέπει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής και άλλων φορολογικών δηλώσεων(ΦΜΥ), ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων και παραστατικών στα τελωνεία, ηλεκτρονικών πληρωμών φόρου και ηλεκτρονικής προσωπικής ενημέρωσης.

Το TAXIS λειτουργεί μέχρι τώρα με μεγάλη επιτυχία αφού ένα σημαντικό ποσοστό των φορολογούμενων πολιτών το χρησιμοποιεί. Σαν κίνητρο για την

διάδοση της εφαρμογής, είναι οι φορολογικές ελαφρύνσεις που παρέχονται στους χρήστες της εφαρμογής αλλά και η ευκολία χρήσης της. Στα παρακάτω διαγράμματα παρουσιάζονται στατιστικά στοιχεία από την χρήση της εφαρμογής για δηλώσεις ΦΠΑ αλλά και δηλώσεις φόρου εισοδήματος για το 2003.



## **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

Η Ελλάδα φαίνεται ότι έχει κάνει ένα άλμα προς τα εμπρός, χωρίς να έχει περάσει από τα υπόλοιπα ενδιάμεσα στάδια στον τομέα της εξυπηρέτησης των πολιτών από το κράτος. Όταν σε άλλα κράτη η εξυπηρέτηση αυτή πραγματοποιούνταν κατά κύριο λόγο μέσω ταχυδρομείου, στην Ελλάδα η γραφειοκρατία καθυστερούσε ακόμη και την πιο απλή συναλλαγή. Τώρα, εκ των πραγμάτων αναγκαζόμαστε να περάσουμε από αυτό το στάδιο, στην φάση του πλήρους αυτοματισμού που παρέχει το διαδίκτυο.

Αν και η εικόνα, μετά τα πρώτα βήματα σε αυτήν την προσπάθεια είναι αισιόδοξη, καλό θα είναι να διατηρήσουμε ένα σχετικό σκεπτικισμό. Είναι σίγουρο ότι πρέπει να επιλυθούν πάρα πολλά ζητήματα και κυρίως η αναπροσαρμογή των παλαιών δομών του δημοσίου στα νέα αυτοματοποιημένα δεδομένα.

Οι περισσότερες δικτυακές υπηρεσίες βρίσκονται ακόμη σε νηπιακό στάδιο, με το χάρτη τους στο ελληνικό internet να αλλάζει μήνα με τον μήνα, καθώς προστίθενται νέες, ενώ οι ήδη υπάρχουσες αναβαθμίζονται συνεχώς. Αυτή η κατάσταση οδηγεί συχνά σε προβλήματα λειτουργίας.

Επειδή οι συναλλαγές κράτους-πολίτη είναι ιδιαίτερα σημαντικές, πρέπει να δοθεί πολλή προσοχή, τόσο στο σχεδιασμό, όσο και στην υλοποίηση τόσο μεγαλεπήβολων εφαρμογών.

Στόχος θα πρέπει να είναι η δημιουργία μιας νέας διοίκησης που θα λειτουργεί με πλήρη διαφάνεια και λογοδοσία, θα διαθέτει καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, θα έχει μικρότερο κόστος λειτουργίας, θα ενισχύει τη δημιουργία επιχειρησιακού περιβάλλοντος και θα παρέχει καλύτερες συνθήκες εργασίας στους δημοσίους υπαλλήλους.



## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

1. Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης. *«Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των ΟΤΑ και την μετάβαση της Τ.Α στην τοπική ηλεκτρονική διακυβέρνηση»*. Αύγουστος 2006
2. Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Εθνικό κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης. «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Ν. Σαριδάκης, Α. Στάσης, Αθήνα, Μάιος 2007
3. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της πληροφορίας. «Γ' εξαμηνιαία αναφορά για την ενρυσωνικότητα. Ιούλιος 2006
4. CAP GEMINI Ernst & YOUNG'S "ONLINE AVAILABILITY OF public services: How does Europe progress?" web based survey on electronic public services report of the Fourth Measurement October 2003
5. Tanenbaum A., Computer networks, Fourth edition, ISBN 0130661023
6. European Commission - DG Information Society, (2001), "eEurope2002 Summary report: Web-based Survey on Electronic Public Services, 1<sup>st</sup> Benchmark measurement", pp. 3-4.

## **ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ**

1. [www.it.uom.gr](http://www.it.uom.gr)
2. [www.observatory.gr](http://www.observatory.gr)
3. [www.egovplan.gr](http://www.egovplan.gr)
4. [www.gipsynoise.gr](http://www.gipsynoise.gr)
5. [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)
6. [www.syzefxis.gov.gr](http://www.syzefxis.gov.gr)
7. [www.europa.eu.int](http://www.europa.eu.int)
8. [www.ejeg.com](http://www.ejeg.com)